

Universidad de Huánuco

Facultad de Ciencias de Empresariales

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

TESIS

LA MOROSIDAD Y LA UTILIDAD DE LA ENTIDAD
FINANCIERA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO
HUANCAYO- AGENCIA HUÁNUCO II PERIODO 2017.

Para Optar el Título Profesional de :
CONTADOR PÚBLICO

TESISTA

Bach. BRENIZ SATALAYA, Shirley

ASESOR

C.P.C. EL TOLEDO MARTÍNEZ, Juan Daniel

Huánuco – Perú
2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 17:00 horas del día 04 del mes de Diciembre del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Christian Paolo Martel Carranza	(Presidente)
Mtro. Simeón Soto Espejo	(Secretario)
C.P.C. Nilton Jara y Claudio	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N°1999-2018-D-FCEMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "LA MOROSIDAD Y LA UTILIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO – AGENCIA HUÁNUCO II PERIODO 2017", presentada por el (la) Bachiller **BRENIZ SATALAYA, Shirley**; para optar el título **Profesional de Contador Público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado con el calificativo cuantitativo de 13 (Buena) y cualitativo de buena (Art 45 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 17:40 horas del día 04 del mes de Diciembre del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Christian Paolo Martel Carranza
PRESIDENTE (A)


Mtro. Simeón Soto Espejo
SECRETARIO (A)


C.P.C. Nilton Jara y Claudio
VOCAL

DEDICATORIA

A, Dios, a mi madre, hermanos
sobrinos por su apoyo incondicional en
todos los momentos de mi vida,
quienes con su amor me han llevado a
seguir superándome cada día.

AGRADECIMIENTO

Mediante el presente proyecto de Investigación, quiero expresar mi agradecimiento, a todas las personas que contribuyeron a que se haga posible esta investigación.

- ✓ Para comenzar agradecer a DIOS, por habernos dado la vida. y por haber hecho que concluya satisfactoriamente la tesis.
- ✓ A mi Madre, quien es la gran motivación de mi vida. Y por brindarme un hogar cálido y enseñarme que la perseverancia y el esfuerzo, son el camino para lograr los objetivos.
- ✓ A mis hermanos y familiares por el amor, cariño y comprensión, con quienes comparto mis alegrías, tristezas, y quienes me brindan su incondicional apoyo.
- ✓ A los trabajadores de la empresa Entidad Financiera CMAC Huancayo Agencia Huánuco II, por haber contribuido con sus respuestas a este trabajo. Ello en todo momento nos han sugerido opciones para plantear en las recomendaciones como propuestas.
- ✓ A mi docente asesor, por haber apoyado en la formulación de la tesis, sus aportes fueron fundamentales para poder concluir con la redacción del informe final y poder contar con los elementos necesarios para los resultados expuestos.
- ✓ A los señores miembros del jurado, quienes han podido encaminar la formulación de esta investigación tomando en cuenta los aspectos que el reglamento de grados y títulos consideran.
- ✓ A la Escuela de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Huánuco, quienes durante estos años me han formado para poder ser una profesional en las ciencias contables, este aspecto fue fundamental para la conclusión de este documento.

A la Universidad de Huánuco, por haberme facilitado su staff, su infraestructura para formarme como estudiante, y poder mostrar con orgullo ser producto de los servicios que brinda esta prestigiosa universidad en la ciudad de Huánuco.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCION.....	viii
1.1. Descripción del Problema.....	9
1.2. Formulación del Problema.....	11
1.2.1. Problema General.....	11
1.2.2. Problemas Específicos	11
1.3. Objetivo General.....	11
1.4. Objetivos Específicos	11
1.5. Justificación de la Investigación.....	11
1.6. Limitaciones de la Investigación.....	12
1.7. Viabilidad de la Investigación	12
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	13
2.1.1 Morosidad.....	13
2.1.2 Utilidad	17
2.2.1 LA MOROSIDAD.....	22
2.2.2 Utilidad	27
2.3 Definiciones Conceptuales.....	30
2.4 Sistema de Hipótesis.....	31
2.4.1 Hipótesis General	31
2.4.2 Hipótesis Específicos.....	31
2.5 Sistema de Variables.....	32
2.5.1 Variable Independiente	32
2.5.2 Variable Dependiente	32
2.6 Operacionalización de Variables.....	33
3.1 Tipo de Investigación:.....	34
3.1.1 Enfoque.....	34
3.1.2 Alcance o Nivel	35
3.1.3 Diseño	36
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.2.1 POBLACION.....	37

3.2.2	MUESTRA	38
3.3	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	38
3.4	Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información	38
4.	RESULTADOS	39
4.1.	Procesamientos de datos.....	39
5.	DISCUSION DE RESULTADOS	58
5.1	Respecto a la Variable Independiente	58
	RECOMENDACIONES	63
	CAPITULO V	64
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
	ANEXOS	66

RESUMEN

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo agencia Huánuco, ha sido una de las primeras instituciones financieras en ofrecer créditos a pequeños negocios y a personas naturales en la ciudad de Huánuco, como tal cuenta con una cartera fidelizada que tiene más de 6 años, sin embargo, esta entidad financiera no ha sido ajena a los problemas de coyuntura económica, dado que la morosidad ha ido en aumento, perjudicando la utilidad de las instituciones que se dedican a este negocio. En ese contexto, se ha elaborado la tesis con la finalidad de ver la relación de la morosidad con la utilidad de la Caja tomando en cuenta sus dos dimensiones, el primer de ellos factores económicos, y los problemas financieros que los clientes puedan tener y que eviten que paguen oportunamente sus créditos. Al respecto se ha elaborado una encuesta para conocer la opinión de los analistas y promotores de créditos, quienes en 16 tablas han logrado evidenciar que los clientes exponen la utilidad de la caja cuando no saben enfrentar sus problemas o cuando estos no tienen la asistencia que corresponde de parte de la Caja. El 100% de encuestados ha manifestado que, si brinda asistencia a los clientes con la finalidad de que estos puedan cumplir oportunamente sus pagos, así mismo, el 96% ha manifestado que una buena promoción o aumento de colocaciones puede mejorar la utilidad de la Caja en el corto plazo. La metodología de Pearson ha descrito la relación directa que existe entre las variables, corroborando la hipótesis planteada que indica que, si hay una relación directa entre morosidad y utilidad en la Caja Huancayo, haciendo que nuestra investigación corrobore lo que sostienen los autores y las investigaciones hechas en otras universidades.

Palabras claves: morosidad, utilidad, cartera

ABSTRACT

The Caja Huancayo Savings and Credit Agency Huánuco, has been one of the first financial institutions to offer loans to small businesses and individuals in the city of Huánuco, as such has a loyal portfolio that is more than 6 years old, without However, this financial institution has not been oblivious to the problems of economic conjuncture, given that the delinquency has been increasing, damaging the usefulness of the institutions that are dedicated to this business. In this context, the thesis has been prepared with the finality of seeing the relationship of the delinquency with the utility of the Fund taking into account its two dimensions, the first of them economic factors, and the financial problems that customers may have and that avoid paying their credits in a timely manner. In this regard, a survey has been prepared to know the opinion of the analysts and credit promoters, who in 16 tables have shown that clients expose the utility of the cash when they do not know how to face their problems or when they do not have the corresponding assistance on behalf of the Fund. 100% of respondents have stated that, if it provides assistance to customers in order that they can timely meet their payments, likewise, 96% have said that a good promotion or increase in placements can improve the utility of the Fund in the short term. Pearson's methodology has described the direct relationship that exists between the variables, corroborating the hypothesis that indicates that there is a direct relationship between delinquency and utility in Caja Huancayo, making our research corroborate what the authors maintain and the research done in other universities.

Keywords: delinquency, utility, portfolio

INTRODUCCIÓN

La tesis fue elaborada tomando en cuenta las consideraciones esquemáticas del reglamento de grados y títulos del Programa Profesional de Contabilidad & Finanzas de la Universidad de Huánuco, el mismo que conste de los siguientes ítem's. Problema de investigación, donde fundamenta las razones del estudio, estableciendo con claridad sus objetivos, y la importancia que tiene en diferentes aspectos desarrollar este trabajo. Marco teórico, en esta sección se ha considerado estudio de tesis locales, nacionales e internacionales de universidades reconocidas, cuyas conclusiones no han permitido discutir los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Caja Huancayo, de igual forma se incluye bibliografía relevante de autores de la ciencia contable que han expuesto conocimientos respecto a la variable independiente y dependiente. El marco metodológico, se ha elaborado tomando como base lo propuesto por Hernandez Sampieri, siendo esta investigación de tipo descriptiva.

En la parte final presentamos los resultados que han sido aplicados a los trabajadores de la Caja, sus respuestas se plantean en gráfico sencillos con información relevante para determinar las conclusiones del presente estudio. Así mismo, se ha incluido la discusión de resultados en donde se pone en consideración los hallazgos de la investigación con lo descrito en la tesis planteada en los antecedentes y la teoría establecida. Esta información nos ha permitido contrastar la hipótesis, y sobre todo proponer a través de las conclusiones y recomendaciones caminos de acción para la mejora de la gestión en la Caja Huancayo, a nivel de las variables descritas. Esta investigación sirve como línea de base a futuras investigaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

Según, la memoria anual de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo presentado el 2016:

Las Entidades Financieras en el mundo prestan dinero tomando en cuenta las condiciones económicas de los clientes, en ese contexto han diseñado políticas que ayudan a seleccionar a quienes tienen solvencia. Sin embargo, el sistema Financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de la Economía. En ese sentido, contar con Entidades Financieras Sólidas y Solventes permite que los Recursos Financieros fluyan eficientemente desde los Agentes Superavitarios a los deficitarios. De esta manera, es posible el aprovechamiento de las oportunidades de negocios y de consumo.

La Expansión del Crédito como consecuencia de las reformas Financieras a nivel Internacional y Latinoamericano permitió el crecimiento del Microcrédito. A pesar de que la Crisis Financiera Internacional generó una fuerte caída del Sistema, las colocaciones continuaron mostrando una tendencia creciente, aunque el ritmo de Crecimiento se redujo en el último año.

Según, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en su Memoria Anual, señala que: El mayor Crecimiento Anual en el Perú de las colocaciones correspondió a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito - CMAC (17.7%) seguidas de las Caja Rurales de Ahorro y Crédito - CRAC (6.7%).

El desarrollo de las Entidades Micro Financieras (IMF) en el Perú durante los últimos años y el crecimiento que tendrá en el futuro provocarán que estas Entidades afronten mercados cada vez más competitivos, por lo que deben priorizar la optimización de su cartera morosa.

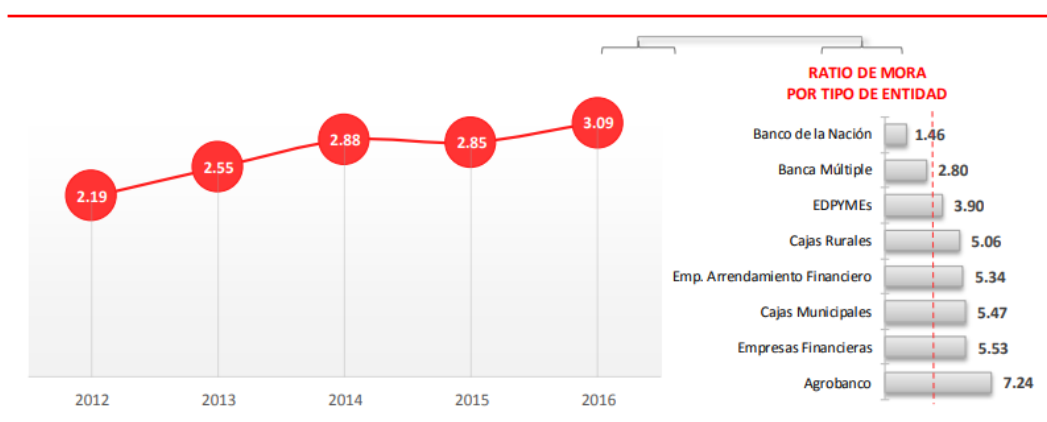
El riesgo del crédito es el riesgo que los clientes no cumplan con sus obligaciones de pago, por lo tanto, la correcta Administración del mismo es esencial para mantener un portafolio de crédito de calidad. En el caso

la Caja Huancayo Agencia Huánuco II mediante los tipos de créditos otorgados a los clientes, donde dicho préstamo está dirigido a personas que tienen ingresos sustentatorios, donde supuestamente dicho préstamo está asegurado su devolución, está siendo vulnerado por los prestatarios por la falta de un Control Administrativo y no están devolviendo sus préstamos, muchos de ellos están en Sistema de moras.

La evolución de la Morosidad A diciembre del 2017, se reportó un Ratio de Mora de 3.09% a nivel del Sistema Financiero, superior en 0.24 puntos porcentuales al resultado alcanzado en similar periodo del 2016. Por tipo de Entidad, el indicador más bajo lo registró el Banco de la Nación con un Ratio de 1.46%, seguido por la Banca Múltiple con 2.80%, ubicándose ambos por debajo de la Mora que reportó el Sistema Financiero; contrariamente el indicador más alto correspondió a Agrobanco, que obtuvo un Ratio de 7.24% (pág. 22).

Imagen N°1

EVOLUCIÓN DEL RATIO DE MOROSIDAD POR TIPO DE ENTIDAD FINANCIERA
(Expresado en Porcentaje)



Por tales motivos me ha conllevado a realizar la presente investigación a fin de determinar de qué manera la morosidad influye en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Agencia Huánuco II período 2017.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la Morosidad influye en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II período 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera los Problemas Financieros del cliente influyen en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - Agencia Huánuco II período 2017?
- ¿De qué manera los Factores Económicos influyen en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - Agencia Huánuco II período 2017?

1.3. Objetivo General

- Determinar de qué manera la Morosidad influye en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II período 2017

1.4. Objetivos Específicos

- Determinar de qué manera los problemas financieros del cliente influyen en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II período 2017
- Determinar de qué manera los Factores Económicos influyen en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II período 2017

1.5. Justificación de la Investigación

- Practica

La investigación contrasta la realidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II periodo 2017 con las evidencias teóricas para postular nuevos conocimientos.

- **Teórica**

Se cuenta con fundamentos teóricos que explican la relación entre las variables de estudio. De esta forma la investigación contrastará las variables para corroborar esas relaciones, efectos, y/o influencia.

- **Metodológica**

La tesis usa la metodología de la Investigación Científica, permitiendo el diseño de los Instrumentos para recoger información analizarlo según el tipo de estudio señalado.

- **Relevancia**

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II es una Entidad privada que requiere analizar la eficiencia de su programación y las demás fases presupuestales.

La información obtenida les dará insumos para poder hacer esta evaluación.

1.6. Limitaciones de la Investigación

Disponibilidad inmediata de los estados financieros para poder analizar los ingresos y egresos. Ello puede impedir cumplir con las fechas propuestas en el cronograma.

1.7. Viabilidad de la Investigación

- Se contó con la Bibliografía que explica la relación conceptual entre las variables.
- Se contó con el tiempo necesario para poder desarrollar la investigación.
- Se contó con los Recursos Humanos, Materiales y Financieros para el desarrollo de la presente Investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Morosidad

INTERNACIONAL

Según Vidal, S. (2017), en su trabajo de investigación denominado **“LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS BANCOS DE CHILE”** presentada a la Universidad Técnica Federico Santa María Departamento de Industrias Valparaíso – Chile concluye que:

La realidad de nuestro país, en el periodo observado, es una tendencia a tener rentabilidades más restrictivas y que son consecuencias de un aumento en los cambios regulatorios como también por la evolución que han tenido los clientes que se reflejan en leyes que protegen al consumidor final. Por otro lado, al ver la tendencia a la baja que tiene también el índice de morosidad, se puede concluir que las políticas de Riesgo en la admisión de créditos han sido visionarias y se han modificado para regular el otorgamiento con alto nivel de Riesgo. Lo anterior provoca que los Bancos también sean adversos al riesgo y sus estrategias se inclinen a ser más selectivos en la admisión, de tal forma de evitar futuras perdidas por no pago, más que seguir siendo por años sólo una fuerza de venta que genera ingresos por volúmenes de ventas.

Se comprobó que usando datos de panel y una metodología donde se parte de un modelo econométrico por mínimos cuadrados ordinarios y, llegando a un modelo libre de correlación y heterocedasticidad, se puede construir un modelo con indicadores estadísticos relevantes y variables significativas.

Este trabajo también demuestra que la Rentabilidad está determinada por factores internos, los cuales van totalmente ligados a la Estrategia Comercial y del apetito de Riesgos con el Banco quiere tener. Como por ejemplo el mix entre los distintos productos de la parrilla que puede

ofrecer el banco, o también se ve en la política de gastos, donde siempre se busca el minimizar esa cuenta.

Uno de los resultados quizás no esperado del estudio es que no todas las variables seleccionadas poseen el signo del coeficiente que acompaña a cada variable, y que, por coherencia y juicio experto, debiera tener. Esto se produce principalmente por el periodo de observación donde considera un momento del tiempo el cual se va saliendo de una crisis mundial como fueron la “subprime” y hay Bancos que empiezan a tener bajas Rentabilidades, en contra de la lógica que uno espera.

Otro de los puntos de mejora de este estudio es sobre las variables seleccionadas Macroeconómicas que en ningún modelo definitivo fueron determinantes, de hecho, fueron auto eliminadas de la generación del modelo por no cumplir con la estructura de un Panel de datos, ya que cada una de estas variables al ser igual para cada Institución y solo diferenciarse por el periodo, cuando se desarrolla el modelo con variables dicotómicas temporales son eliminadas de la estimación.

Uno de los puntos fuertes del estudio se da por la clara diferenciación en los resultados entre aquellas Instituciones financieras que destinan sus esfuerzos comerciales al rubro retail, comparadas con aquellas Instituciones que son comercialmente no retail y que sus posiciones en activos frente al Sistema son menores. Los bancos más grandes y tradicionales, los modelos desarrollados muestran un nivel de coeficiente de determinación mucho más cercano al 80%. Eso sí el nivel de variables significativa disminuye considerablemente y es más difícil utilizar un modelo que dos variables solamente salieron significativas.

Se puede comentar que a diferencia del trabajo que sirve de guía, Chavarín (2015), este si resulta significativo, dentro de nuestro modelo, la variable índice de Morosidad, tanto en significancia como de signo en la tendencia esperada. Lo anterior principalmente por el nivel importante de información y periodos con los que se cuenta y además porque la relación Prestamos/Morosidad en el sistema Financiero Chileno es importante y marca la diferencia entre Bancos. Con respecto a los otros estudios, si comparamos con el de Coral (2009), que consideró a: Bancos, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y como tercer grupo los

Microempresarios y Pymes, los resultados para el grupo de Bancos en el sistema Financiero Peruano son muy similares, encontrando al igual que en este estudio, que la Morosidad y la Rentabilidad, por medio de la variable ROA, son de signo contrario y además altamente significativas. Podemos concluir, al igual que dicho artículo, que, para conseguir mayores Rentabilidades, los Bancos están dispuestos a tomar mayores riesgos, sobre todo cuando hay bajos niveles de ingreso, flexibilizando la política de admisión y permitiendo el ingreso al Sistema Financiero a clientes con un perfil de riesgo más alto. Finalmente se acepta la hipótesis de este estudio, dado que hay evidencia empírica que en cualquier de los modelos desarrollados, e incluso seleccionando la totalidad de Bancos o los más importantes, siempre la variable “Mora” es significativa y relacionada con el signo esperado, respecto a la Rentabilidad. Finalmente podemos ratificar que un buen manejo de los riesgos y por lo tanto un buen desempeño de la contención de la cartera morosa provoca que los beneficios sean mayores, asegurando Rentabilidades controladas en años posteriores.

NACIONALES

Según, Correa, L. (2012), en su trabajo de investigación denominado “**LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA REGION LA LIBERTAD**” presentada a la Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencia Económicas concluye que:

1. Concluimos que el elevado índice de Morosidad afecta la Rentabilidad de las Cajas Municipales, de tal manera que desde el año 2007 ha ido incrementado el aumento de créditos Refinanciados, las provisiones, los castigos de créditos, venta de cartera, lo cual ha afectado a la rentabilidad de las Cajas Municipal y el hecho de que se haya generado mayor utilidad en el 2011 respecto del año 2010. No significa que se pase por alto los indicadores antes mencionados.
2. La mayor concentración de Ratio de Mora es en los segmentos micro empresa esto debido a factores externos al existir la presencia de una

variedad de oferta para el microempresario dentro de la región, y mucho más que ahora la banca empezado a ver con buenos ojos a este tipo de segmento, por lo que muchos de los clientes se encuentran sobre endeudados, y los factores internos. Sería una parte importante la presión sobre los asesores de negocios en la colocación y cumplimiento de Metas.

3. La calidad de la Cartera se está viendo afectada por un mayor número de Créditos Refinanciados, reprogramaciones, y además que muchas de las colocaciones son a largo plazo. Esto hace que se corra con el riesgo de no obtener una utilidad de acuerdo a las colocaciones.

LOCAL

Según, Campos, L. (2017), en su trabajo de investigación denominado **“LA MOROSIDAD CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A. - PERIODO 2016”- PROVINCIA HUÁNUCO**, presentado a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, concluye que:

- El grado de influencia de los créditos directos a usuarios es significativa en la calidad de la Cartera Bancaria de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito “Huancayo S.A.” - periodo 2016, Provincia Huánuco, esto no solo en lo que se refiere a las encuestas sino a otros resultados a través de evaluación de los EE. FF de la CMAC Huancayo –Provincia de Huánuco con Ratios Financieras.
- El Riesgo Crediticio afecta de manera directa sobre el Cumplimiento de objetivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito “Huancayo S.A.” - periodo 2016, Provincia Huánuco, entendiéndose en materia económica y Financiero riesgo Crediticio como las posibles pérdidas que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contra partes con las que se relacionan. En tal sentido toda empresa tiene por objetivo generar Utilidad para con sus dueños, por lo que también implicaría mucho el hecho de hacer un buen análisis de riesgo

de mercado cuando se trabaja en un Mercado Financiero, ya que de eso dependerá el cumplimiento de los objetivos que desean alcanzar.

- Los créditos con bajas tasas de interés otorgados a las Microempresas afectan de manera positiva en el nivel de Utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito “Huancayo S.A.” - periodo 2016, Provincia Huánuco, En términos económicos se dice que aún bajo costo la demanda será mayor, es así que esta teoría fue comprobada por los estudiosos de esa ciencia y una vez más la presente investigación demuestra este argumento, dado que más los trabajadores encuestados de la Caja Huancayo han manifestado estar de acuerdo que los Créditos con bajas tasas si influyen y así como también nos aclararon que influye y de manera positiva. No obstante, debido a las políticas empleadas de las Entidades Financieras no pueden ofrecer tasas muy bajas, dado que no sería saludable para el mercado Financiero y la libre competencia.

2.1.2 Utilidad

INTERNACIONAL

Según, Rodrigues, P. (2015), en su trabajo de investigación denominado **FACTORES DETERMINANTES DE LA UTILIDAD DE LOS BANCOS EN LOS PAÍSES DEL MERCOSUR** (Tesis de Pregrado), presentado a la Universidad de Córdoba, Argentina, concluye que:

1. Este estudio se propuso evaluar los factores que determinan la utilidad de los bancos en los países del Mercosur en su conjunto y cuál es la relación existente entre estos factores y la utilidad, con un modelo que utiliza variables construidas con datos eminentemente contables. De este modo, además de buscar explicaciones para la utilidad de los bancos en los países del Mercosur, pone a prueba la capacidad de la contabilidad de producir información útil para ayudar a sus usuarios a tomar decisiones de forma más segura, que es el objetivo principal del trabajo. Los resultados de los estudios

realizados permiten concluir que, a partir de los datos de la contabilidad, es posible estimar los determinantes de la rentabilidad de las entidades bancarias. Esto ocurre tanto cuando los determinantes son factores internos, capaces de ser gestionados por la administración de la institución, como cuando son factores externos, que afectan las instituciones de una forma general y, sobre los cuales, una institución sola tiene poca o ninguna gestión.

2. Los determinantes de la Utilidad de los Bancos Nacionales y Extranjeros también tienen características diferentes. La Utilidad de los Bancos Extranjeros se ve afectada por factores 18 relacionados con las características del Mercado interno, mientras que los Bancos Nacionales ven su Rentabilidad determinada por Factores Macro, sobre los que tienen poca interferencia. Con estos resultados, se constata que la Contabilidad produce informaciones que permiten a los usuarios de las mismas inferir los determinantes de la Rentabilidad de los Bancos que actúan en los países del Mercosur. El conocimiento de estos factores puede ayudar a los diversos usuarios de la contabilidad a tomar decisiones de forma más segura. En el proceso de decisión de inversión del usuario, sobre la base de los datos contables, se pueden evaluar las diferentes instituciones que operan en el Mercosur de forma individual y compararlas por su nivel de capitalización, eficiencia operativa y tipos de interés aplicados en la captación y en la inversión de recursos. Asimismo, es posible estimar las tendencias de los cambios en la Rentabilidad de estas Entidades cuando hay cambios en los Factores que afectan a las instituciones, tales como carga tributaria, requerimientos de reservas por parte del Banco Central y la concentración Bancaria. Del mismo modo, las entidades públicas reguladoras de las diversas actividades económicas, así como las autoridades tributarias, pueden estimar de forma más fiable los efectos de sus acciones sobre la rentabilidad de los bancos con el uso de los datos contables

disponibles. Finalmente, teniendo en cuenta el tamaño de la muestra utilizada en el estudio, como se evidencia por las pruebas estadísticas, se concluye que la contabilidad produce informaciones que son útiles para los usuarios en el proceso de toma de decisiones económicas.

NACIONAL

Según, Aquino, P. (2014), en su trabajo de investigación denominado **"PREVISIÓN AL RIESGO Y LA UTILIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA PERIODO 2008 - 2013"**, presentado a la Universidad de Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga - Ayacucho, concluye que:

El presente modelo propuesto y trabajado en Moneda Nacional efectivamente establece una relación explicativa entre la Utilidad y la Previsión de los riesgos, instrumentos que utiliza la entidad en estudio como: Provisiones, Requerimiento del patrimonio efectivo por riesgo operacional y activos líquidos, llegando a la conclusión de que efectivamente existe un impacto de las variables exógenas sobre la endógena.

Con respecto al modelo propuesto y trabajado en moneda extranjera, se establece la relación entre la Utilidad y la Previsión al riesgo, con los siguientes instrumentos: Requerimiento del patrimonio efectivo por riesgo operacional y las Provisiones, llegando a confirmar que las variables exógenas propuestas tienen impacto en la variable endógena.

Las variables analizadas y evaluadas económicamente en la presente investigación, utiliza un enfoque de Previsión al riesgo, termino muy utilizado en la Regulación financiera pero el fundamento teórico se basa y deriva de ello, de la Relación que establece Utilidad y Riesgo, las siguiente investigaciones, tales como "La teoría de carteras de Harry Markowitz", el modelo de CAPM y el modelo ATP, que nos brindaron mayor perspectiva para

abordar el tema y poder tener la seguridad de plantear el modelo con el enfoque mencionado. Es así que el nivel de investigación empleada fue el descriptivo - explicativo; mientras que la metodología aplicada fue el deductivo, con la finalidad de que se nos permita tomar datos que fueran analizables mediante el programa Eviews 3.1.

Por tanto, se concluye que, dado que la evaluación de los criterios considerados para validar dicha efectividad fue satisfactoria, se rechaza la hipótesis nula con un 95% de confianza, de esta forma el modelo AR y ARMA, planteado es efectivo tanto en la explicación de la evolución de Utilidad para el periodo de análisis con también para la predicción de los valores de Utilidad.

La estimación del modelo general en soles, nos muestra la variable de mayor influencia en la explicación del modelo es el Requerimiento del Patrimonio efectivo por riesgo operacional (REQPAT SOL), que tiene que ver con la eficiencia definida por el uso adecuado de los recursos administrativos y de personal, para poder desarrollar las actividades relacionadas con el corazón del negocio. Se espera que una entidad eficiente tiene recursos necesarios y óptimos y con ello un manejo adecuado de la cartera de colocaciones.

En el modelo propuesto en dólares, se identificaron dos variables estadísticamente significativas, las variables Provisiones y el Requerimiento de patrimonio efectivo en dólares. Las provisiones tienen un impacto negativo, mientras que los Requerimientos del Patrimonio efectivo es positivo sobre la Utilidad.

El efecto que tiene los índices de morosidad creciente, repercute de manera directa en la utilidad, es decir la eficiente labor que realiza el analista de crédito al otorgar los créditos es fundamental y más aún, en un contexto de mayor competencia.

LOCAL

Según, Réategui, R. (2018), en su trabajo de investigación denominado **RÉGIMEN MYPE TRIBUTARIO Y LA UTILIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA INMOBILIARIA BARUCH E.I.R.L. HUANUCO 2017**, presentado a la Universidad de Huánuco, concluye que:

1. Según los resultados adquiridos en la presente investigación se concluye que el Régimen Mype Tributario influye favorablemente en la utilidad en la empresa Constructora Inmobiliaria Baruch E.I.R.L, Huánuco 2017, considerando que esta utilidad se puede utilizar para adquisiciones de maquinarias y equipo o pago de beneficios para los trabajadores.
2. Según los resultados adquiridos se concluye que las tasas impuesta en el Régimen Mype Tributario influye en la Utilidad de la empresa Constructora Inmobiliaria Baruch E.I.R.L, Huánuco 2017, favoreciéndonos con el pago de renta mensual del 1% de los ingresos mensuales a su vez el pago de renta anual con una tasa del 10% a las primeras 15UIT de ingresos, permitiendo a la empresa menores pagos de tributos y generando mayor utilidad a la empresa, como se muestran en los gráficos (N°2, N°6 y N°10).
3. Según los resultados adquiridos se concluye que los pagos a cuenta influyen de manera positiva en la utilidad de la empresa Constructora Inmobiliaria Baruch E.I.R.L., Huánuco 2017, considerando las respuestas de los entrevistados, se considera que la determinación de los gastos deducibles para los pagos a cuenta influyen de manera buena con un 57% en el grafico N°13, a su vez se considera buena la suspensión de los pagos a cuenta de manera que esa liquidez pagada se puede utilizar para otros fines relacionados a la empresa con un 86% como manifiestan los entrevistados en el grafico N°9, mientras que el pago a cuenta del 1% se considera regularmente positiva porque la

tasa es baja sin embargo sigue siendo favorable en la influencia de la utilidad como manifiestan los entrevistados.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 LA MOROSIDAD

Según, Brachfield, A. (2009) en su libro de morosidad define: la morosidad (o delinquency, late or overdue payment en inglés) como la lentitud, dilación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Esto en el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda. También se puede referir a esta situación con el término “mora”; es decir, con “morosidad” se refiere al retraso del pago y con “mora” se refiere a la falta de pago, pero son términos básicamente intercambiables siendo “morosidad” el más utilizado.

La morosidad económica es cuando se incurre en un impago de deuda estipulada en un contrato formal.

Según, Brachfield, A. (2009) sostiene además que Este impago no significa que el deudor no vaya a pagar su deuda en algún momento pero que no lo haya hecho dentro del plazo establecido en el contrato. Alguien que incurre en la morosidad se denomina moroso. Esto puede pasar cuando se debe dinero a, por ejemplo, empleados dentro de una empresa, proveedores de quién se hacen las compras o acreedores de quienes se ha prestado dinero. Alguien que no paga sus impuestos (parcialmente o en su totalidad) al gobierno intencionalmente sin justificación está siendo moroso desde el punto de vista del gobierno. La morosidad suele presentarse con las personas que no pagan a tiempo la deuda correspondiente de sus tarjetas de crédito, préstamos o que incurren en el impago de sus hipotecas.

Para las entidades de crédito como los bancos u otras instituciones crediticias, “un moroso” es una persona física o persona (entidad) jurídica que se retrasa más de tres meses en el pago de una deuda incurrida. Suele haber consecuencias negativas para el deudor en una situación de morosidad como un cargo por morosidad (cantidad añadida a la inicial), el incremento del tipo de interés (llamado el interés moratorio), una indemnización debida por impago, una demanda judicial o la cesación de la relación empresarial. Las personas que no cumplen los pagos de su hipoteca durante un periodo, que suele ser entre 3 a 6 meses, con su banco pueden estar embargadas por el banco (valoración y subsecuente expropiación de la propiedad) o el banco puede abrir un procedimiento de ejecución hipotecaria. Los bancos prefieren escoger la segunda opción por su rapidez de resolución y eficacia en cobrar todo lo prestado más lo pendiente de pagar a un tipo de interés elevado.

La Tasa de Morosidad es el porcentaje (al nivel-país o nivel-empresa) que los créditos que siguen impagados después de la fecha de vencimiento de la obligación (deuda) establecida ya habiendo transcurridos tres meses. Un ratio de morosidad es distinto al anterior. Este ratio trata del total de los activos dudosos (activos cuyos pagos se retrasan más de tres meses) dividido por la totalidad de la inversión crediticia (préstamos y créditos recibidos). La Moratoria se refiere al plazo extra que se concede para el pago de a una deuda vencida. Los distintos tipos de seguros de crédito disponibles en el mercado ayudan a las empresas cubrirse contra las cuentas incobrables por la insolvencia o morosidad de sus clientes y son muy típicos en operaciones internacionales cuando hayan dos o más bancos de por medio o cuando el riesgo de impago es alto.

PROBLEMAS FINANCIEROS

Según, Menendez, A. (2004), señala que: La respuesta es sencilla, los problemas financieros surgen poco a poco. Aun cuando uno se

pregunta por qué alguien en particular tiene complicaciones económicas, regularmente la razón no es un sólo error, sino la sumatoria de inconvenientes a lo largo del tiempo.

Una buena analogía son las enfermedades graves, producto de malos hábitos ejercidos por un lapso prolongado y que repentinamente se manifiestan en forma avasalladora.

Bajo esta lógica, valdría la pena cuestionarnos cuáles son los elementos presentes para alejarnos de un escenario de enfermedad financiera.

Como los doctores, habría que emprender tres acciones:

1. Hacer un diagnóstico de la situación económica que atravesamos.

Es decir, es insuficiente hacer cuentas; es necesario aplicar juicios de valor para determinar si vamos bien en función de nuestras propias expectativas.

Se requiere revisar aspectos tales como nivel de endeudamiento, patrimonio disponible, flujo de efectivo, infraestructura familiar, etcétera. Es probable que esta evaluación provoque enojo, pero al igual que las enfermedades, cuanto más pronto se diagnostique será mejor para realizar los correctivos a tiempo.

2. Cuidar los hábitos. Haciendo un acto de contrición, encontrar si el consumo o el endeudamiento nos están minando. Debemos cuidar el comportamiento cotidiano y minimizar las fugas de recursos. Incluso, podrían ser de alguien de la familia en particular y hay que darle retroalimentación en este sentido.
3. Identificar si hubo algún 'accidente' financiero como causa del problema, porque puede ser un solo evento que sea necesario corregir.

Evitemos mantener equivocaciones pasadas; en muchas ocasiones es preferible aceptar un error que sostenerlo y seguir perdiendo. Un ejemplo son los negocios o inversiones que resultaron mal.

Parte de la solución es olvidarnos de la negación; el 'no pasa nada' nos lleva a evadir la corrección.

Si detectamos con oportunidad la 'enfermedad' financiera, la medicina es leve y fácil de aplicar, porque es cuestión de hacer algunas modificaciones mínimas en nuestra manera de administrarnos. Tal vez ni las personas cercanas a nosotros se den cuenta del cambio, pero se hizo un movimiento que sirvió para dejar de acumular el error.

Por el contrario, si el problema lo detectamos tarde, tiende a agravarse y las soluciones son muy dolorosas. Implican grandes sacrificios por parte de toda la familia como sería vender activos y afectar en forma diametral el consumo, bajando el nivel de calidad de vida. Esto por lo regular conduce también a conflictos.

FACTORES ECONÓMICOS

Según, Amate, I. (2011), señala que: Antes de que la economía se considerara como ciencia, hecho atribuido a los economistas clásicos, ya se buscaba el crecimiento económico, entendido éste como el aumento de la riqueza. En este sentido, tanto la escuela mercantilista como la fisiócrata estuvieron interesadas en la política de crecimiento pero si bien para los primeros era el intercambio en el comercio internacional el que generaba riqueza, para los fisiócratas fue el “laissez faire” y su efecto sobre la agricultura, única actividad capaz de crear el producto neto, aunque en ambos casos el interés se concentraba en gran medida en la definición de una estrategia macroeconómica de desarrollo que incluyera políticas coherentes. Adams Smith y sus discípulos del siglo XIX, los economistas clásicos, estudian el tema del crecimiento e introducen conceptos fundamentales como el de rendimientos decrecientes y su relación con la acumulación de capital físico o humano, la relación entre el progreso tecnológico y la

especialización del trabajo o el enfoque competitivo como instrumento de análisis de equilibrio dinámico.

Estos economistas fundamentan el concepto de crecimiento en la acumulación de factores de producción (capital físico y humano), de modo que cuanto más capital y más trabajo estén disponibles en una economía, más crecerá ésta. En un marco principalmente agrario, el límite del crecimiento económico estaba forzosamente limitado por las disponibilidades de esos factores productivos. Sostenían que mientras hubiese tierras libres se podría crecer sin ningún límite, pero cuando las tierras fértiles escaseasen y la población se incrementase, se llegaría a un estado estacionario (steady state)

Para posponer en el tiempo la llegada a ese estado estacionario consideraban necesario la adopción o generación de innovaciones que permitieran nuevas posibilidades de inversión, así como la apertura de nuevos mercados.

Según, Ferhuson, J. (1948) señala que: Se consideraba que el principal problema al que se tenía que enfrentar la Economía política era la distribución de la renta y no el crecimiento de la riqueza. También se mostró en desacuerdo con Adam Smith y los fisiócratas en la importancia dada a la agricultura como única actividad productiva, puesto que él consideraba a la industria como la principal fuente productiva de una economía. Pero Ricardo, al igual que Smith, apunta la existencia de un estado estacionario al que se llegará debido a la “ley de rendimientos decrecientes”, puesto que a medida que aumenta la población, se procederá a ocupar tierras menos productivas y peor localizadas cuya explotación supondrá costes mayores.

Por tanto, la teoría clásica intenta explicar cómo asignar los recursos productivos, el desempleo no era un problema a resolver y como los mercados son autorregulables, los niveles de desempleo pronto serían reducidos por las mismas fuerzas que

operan en el mercado, evitando así un gran desempleo. Los economistas clásicos pierden su validez puesto que se hace casi imposible sostener dichas teorías ante la abrumadora realidad de la crisis de 1929.

2.2.2 Utilidad

Según, Martínez, T. (2016) en su libro señala que: En economía, la utilidad es la medida de satisfacción del consumidor al obtener un producto.

Asumiendo la validez de esta medida, se puede hablar con intención de aumentar o disminuir la utilidad, y por lo tanto explicar el comportamiento Económico en términos de los intentos de aumentar la Utilidad. Cabe mencionar que la satisfacción del consumidor es personal, por lo tanto, es subjetiva. El individuo decide qué valor darle a tal satisfacción.

La sociedad debe tener como objetivo maximizar la Utilidad total de los individuos. Desde esta perspectiva la utilidad se entiende como La propiedad de un objeto por la cual tiende a producir beneficio, ventaja, placer, bien o felicidad. Desde este punto de vista, se sugiere que una economía es eficiente en la medida que produce la mayor “Satisfacción” o “Utilidad” posible para los participantes en sus actividades.

El concepto es generalmente aplicado por los Economistas en constructos tales como las curvas de indiferencia, que trazan la combinación de productos que un individuo o una sociedad aceptaría para mantener un determinado nivel de satisfacción. La Utilidad individual y la Utilidad social puede ser representadas como la Variable dependiente en una función de utilidad - por ejemplo, en curvas de indiferencia) o funciones del bienestar social. Cuando esas funciones se combinan con restricciones de producción o insumos básicos, y dados algunos supuestos, pueden representar la eficiencia de Pareto, tal como se ilustra en caja de

Edgeworth. Esta eficiencia es un concepto central en la economía del bienestar.

Utilidad total:

Se le llama utilidad total a la satisfacción plena que alcanza un individuo al adquirir o consumir un bien o servicio.

Utilidad Marginal:

Ésta hace referencia a la disminución de la satisfacción, dependiendo del incremento de un bien adquirido. Es decir, que la satisfacción disminuye en proporción al aumento de unidades (utilidad).

Ingresos

Según, Summon, P. (2016), señala que: Los ingresos provocan el incremento del patrimonio empresarial, ya que por un lado puede aumentar el activo de una empresa, y por otro reducir el pasivo y las obligaciones que existen.

Para contabilizar los ingresos que posee una empresa, es necesario clasificarlos según si proceden de la venta de bienes o por la prestación de un servicio. Para poder contabilizar los ingresos por la venta de bienes son necesarios algunos requisitos:

- Que se haya informado al comprador de los riesgos y beneficios de la operación
- Que la empresa no mantenga el control de los bienes vendidos
- Que el importe se pueda valorar fácilmente
- Que se puedan medir los costes
- Que se puedan obtener beneficios de la operación

Los requisitos para que se puedan **contabilizar los bienes por prestación de servicios**.

- Que puedan valorarse con facilidad
- Que exista la probabilidad de conseguir beneficios
- Que se pueda valorar el grado de realización del servicio
- Que se puedan medir los costes que cuesta la realización del servicio

Egresos

Según, Summon, P. (2016), señala que: El término egreso procede de la voz latina *egressus* que significa salida. En términos financieros se define egresos como toda salida de dinero que se produzca en una empresa o sociedad. Un egreso, es, por lo tanto, la salida de recursos financieros con el fin de cumplir un compromiso de pago. Pero también se entiende por egreso a la salida de dinero provocada por otros motivos como el de realizar una inversión. El término egresos tiene su antónimo en la palabra ingreso.

De forma contable podemos distinguir varias clases de egresos en una empresa o sociedad mercantil. Los egresos fijos los egresos variables y los egresos extraordinarios.

Tipos de Egresos

- **Egresos fijos:** Este tipo de egreso no está relacionado ni vinculado con la actividad o nivel de producción de la empresa. Se mantiene constante de forma permanente. Dentro de este tipo de egresos podemos incluir los gastos de suministros, servicios y mantenimiento. Como la luz, el agua, el teléfono, alquileres, que se deben pagar con independencia de la producción que tenga la empresa.
- **Egresos variables:** Los egresos variables son aquellos que dependen del nivel de producción de la empresa o sociedad. En este tipo de egresos a mayor volumen de producción mayor es el importe de los egresos variables. Son, por lo tanto, gastos que se realizan con el fin de producir. Aquí incluiríamos los gastos por materias primas, materiales de embalaje, o los gastos relacionados con el personal asalariado que aumentan a medida que aumenta el volumen de trabajo en la empresa.
- **Egresos extraordinarios:** Se entiende por egresos extraordinarios a los gastos que se producen en la empresa de forma imprevista que no responden a un mayor volumen de trabajo ni al mantenimiento habitual de la sociedad. Dentro de

este tipo de egresos incluiríamos las multas y sanciones o algunos tipos de reparaciones.

2.3 Definiciones Conceptuales

1. **Activos y créditos contingentes ponderados por riesgo:** Activos y créditos contingentes ponderados de acuerdo al nivel de riesgo y a las garantías de la contraparte.
2. **Activos líquidos:** Activos de corta realización. Incluye caja, fondos disponibles en el Banco Central, en empresas del sistema financiero nacional y en bancos del exterior de primera categoría, fondos interbancarios netos deudores, títulos representativos de deuda negociable emitidos por el Gobierno Central y el Banco Central de Reserva, y certificados de depósito y bancarios emitidos por empresas del sistema financiero nacional.
3. **Activo rentable:** Activos que generan rentabilidad en forma directa. Incluye la porción del activo disponible que devenga intereses, fondos interbancarios, inversiones, créditos vigentes, créditos refinanciados y reestructurados.
4. **Cartera atrasada:** Créditos vencidos más créditos en cobranza judicial.
5. **Créditos netos:** Créditos directos menos provisiones e intereses y comisiones no devengados.
6. **Créditos contingentes:** Operaciones de crédito fuera de balance por las cuales la empresa podría asumir riesgo crediticio ante el eventual incumplimiento por parte del deudor.
7. **Cartera de alto riesgo:** Cartera atrasada más créditos refinanciados y reestructurados.
8. **Créditos directos:** Créditos vigentes más créditos refinanciados y reestructurados más cartera atrasada.
9. **Créditos en cobranza judicial:** Créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.
10. **Créditos indirectos:** Operaciones de crédito fuera de balance en las cuales la empresa asume el riesgo de incumplimiento de un deudor frente a terceras personas.

- 11. Créditos reestructurados:** Créditos cuyos pagos han sido reprogramados de acuerdo al proceso de reestructuración o que han sido objeto de un convenio de saneamiento en el marco del Programa de Saneamiento y Fortalecimiento Patrimonial.
- 12. Créditos refinanciados:** Créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- 13. Créditos vencidos:** En el caso de los créditos comerciales, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En el caso de los créditos a microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En el caso de créditos de consumo, hipotecarios para vivienda y de arrendamiento financiero, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días.
- 14. Morosidad:** Lentitud, dilación, demora. Falta de actividad o puntualidad, en este caso en el pago de un préstamo.

2.4 Sistema de Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

La Morosidad influye de manera directa en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II periodo 2017

2.4.2 Hipótesis Específicos

- Los problemas Financieros del cliente influyen de manera directa en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II periodo 2017

- Los Factores Económicos influyen de manera directa en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II periodo 2017

2.5 Sistema de Variables

2.5.1 Variable Independiente

La Morosidad

Dimensiones

- Problemas Financieros
- Factores Económicos

2.5.2 Variable Dependiente

Utilidad

Dimensiones

- Ingresos
- Egresos

2.6 Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem's
Morosidad	Problemas Financieros	Sobre endeudamiento	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera Usted que el sobreendeudamiento de los clientes afecta la utilidad de la empresa? ¿Considera que una mala evaluación de créditos a sus clientes generará un sobreendeudamiento?
		Negocios Insolventes	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cumple usted con brindar un asesoramiento especial, a los clientes morosos para mejorar su situación financiero?
		Flujo de efectivo	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cumple usted con elaborar el flujo de efectivo para el otorgamiento de créditos?
	Factores Económicos	Reducción de sus ingresos	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cree Usted que se puede otorgar un crédito que en el tiempo afectara a los ingresos de la financiera? ¿Cree Usted que un buen asesoramiento a los clientes puede mejorar los ingresos de la Financiera?
		Desempleo	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera que el desempleo en la ciudad de Huánuco, incrementa la morosidad de su cartera?
		Crecimiento Económico	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cree Usted Si hubiera una reducción de sus intereses moratorios habrá crecimiento Económico?
Utilidad	Ingresos	Registro de colocaciones	<ul style="list-style-type: none"> ¿Mantiene usted un registro de clientes de cartera en la Financiera? ¿Considera Ud. que las colocaciones de créditos a otorgar que ofrece la Financiera incrementará el crecimiento Económico?
		Actividades Económicas	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cree Usted que realizando promociones en los servicios que brinda la Financiera (activaciones de marcas), sea un crecimiento necesario? ¿Cree Usted que las actividades de inversión afectan los activos a largo plazo?
	Egresos	Registro de gastos	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera usted que la Financiera hace gastos innecesarios para su operatividad? ¿Cree usted que promocionando los créditos financieros disminuye la utilidad de la empresa? ¿Considera usted que la Financiera ejecuta excesivos gastos en personal? ¿Considera usted que el Personal que no llegue a su meta en la Financiera, sea bien Remunerado?

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación:

Según, Sampieri, H. (2006), señala que: La Investigación es aplicada, recibe el nombre de “Investigación Práctica o Empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

El tipo de investigación es “Investigación Práctica o Empírica”, ya que se caracteriza porque busca la aplicación de los conocimientos adquiridos de la Morosidad y la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Agencia Huánuco II Periodo 2017

3.1.1 Enfoque

En cuanto al Enfoque, Sampieri, H. (2006), señala:

“El **enfoque cuantitativo** es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos definir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis”.

El presente estudio requiere que el investigador recolecte datos numéricos de los objetivos, participantes que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos, de la Morosidad y la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y

Crédito Huancayo-Agencia Huánuco II Periodo 2017, para ello se someterá a prueba la hipótesis de investigación.

3.1.2 Alcance o Nivel

En cuanto alcance o nivel Sampieri, H. (2006), señala:

“Los **estudios descriptivos** buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación”.

“Los **estudios correlacionales** tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas”.

El alcance o nivel de la presente investigación es descriptivo correlacional ya que se van a describir las características,

conceptos y propiedades de la Morosidad y la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Agencia Huánuco II Periodo 2017, para ello se someterá a prueba la hipótesis de investigación.

3.1.3 Diseño

En cuanto al diseño de la investigación Sampieri, H. (2006), señala:

“DISEÑO NO EXPERIMENTAL, podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la **investigación no experimental** es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”.

“Los **diseños no experimentales** se pueden clasificar en transeccionales y longitudinales:

Los diseños de **investigación transeccional** o **transversal** recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

A su vez, los **diseños transeccionales** se dividen en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales

Diseños Transeccionales Correlacionales – Causales:

Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa – efecto (causales)”.

X1-----Y2

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental, **transeccional** o transversal ya que se van a describir los conceptos y propiedades de la Morosidad y la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo-Agencia Huánuco II Periodo 2017, para ello se someterá a prueba la hipótesis de investigación.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACION

Según, Cáceres, H. (2007) señala que: La Población es un conjunto de sujetos o individuos con determinadas características, de las que se obtiene la muestra o participantes en una investigación, a la que se quiere extrapolar los resultados de dicho estudio.

Para el presente trabajo de investigación la Población está conformada por 25 trabajadores de CMAC Huancayo según el siguiente cuadro:

CUADRO N°01

TRABAJADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO – AGENCIA HUANUCO II

N°	Detalle	Cantidad
1	Administrador	1
2	Área de créditos	18
3	Área de Operaciones	6
	TOTAL	25

Todos ellos en algún momento hacen evaluación de crédito; en comité de crédito todos evalúan la cartera postulada.

3.2.2 MUESTRA

Según, Cáceres, H. (2007) señala que: Considera que la muestra es parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.

Para el estudio en mención se considera la muestra no probabilística, siendo el total de trabajadores incluyendo al Administrador por lo tanto $N = 25$, dado el tamaño asociable de la población. La finalidad es determinar el nivel de satisfacción. La investigación contemplara aplicar los instrumentos al total de ellos por su accesibilidad. Por ende: $N=n$

$n=25$

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica	Instrumento	Finalidad
Encuesta	Cuestionario dirigido a trabajadores de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Huánuco II	Para determinar la características de la morosidad actual.
Entrevista	Guía de Entrevista Dirigido al Administrador	Para determinar cómo influye la morosidad en la utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Huánuco II

3.4 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información

Técnicas	Uso
Software Excel	Para el procesamiento de las encuestas aplicadas a trabajadores de la Institución Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Huánuco II , asimismo para el diseño y presentación de gráfico de barras.
Software Ms Office	Para el Procesamiento de la información secundaria y formulación del Informe Final de la Tesis.
Software Ms Power Point	Para la presentación del Informe Final de la tesis durante la Sustentación.

Elaboración: Propia

CAPITULO IV RESULTADOS

4. RESULTADOS

4.1. Procesamientos de datos

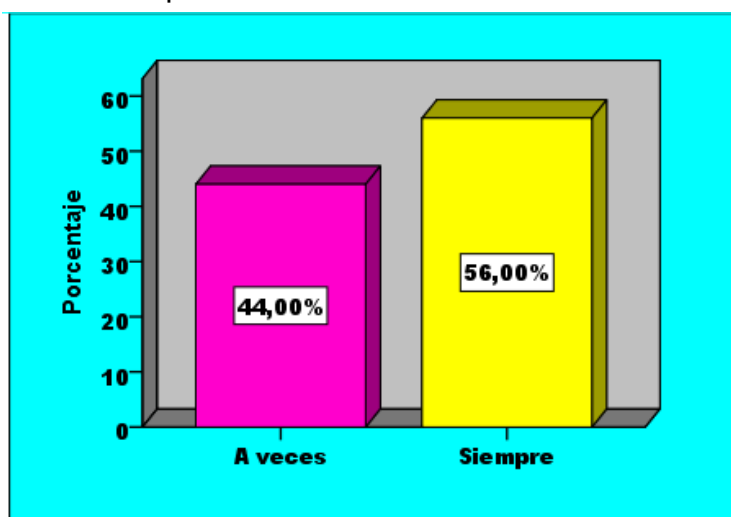
TABLA N° 01: ¿Considera Usted que el sobreendeudamiento de los clientes afecta la utilidad de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	11	44,0	44,0	44,0
Válidos Siempre	14	56,0	56,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: propia del investigador

GRÁFICO N° 01: ¿Considera Usted que el sobreendeudamiento de los clientes afecta la utilidad de la empresa?



Fuente: Tabla N°01

Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Según la encuesta realizada. El 56.00% de los trabajadores manifestaron que el sobreendeudamiento de los clientes siempre influye en la utilidad de la entidad financiera, mientras que el 44.00% manifiesta que a veces influyen. Esto se debe a que se corre el riesgo que los clientes no cumplan con sus compromisos con la Caja poniendo en riesgo la captación de recursos en función a las metas que establece la financiera. Quienes han mencionado a veces son conscientes que sus clientes tienen créditos, pero cumplen con sus obligaciones asumidas con ellos. Esto les permite tener confianza.

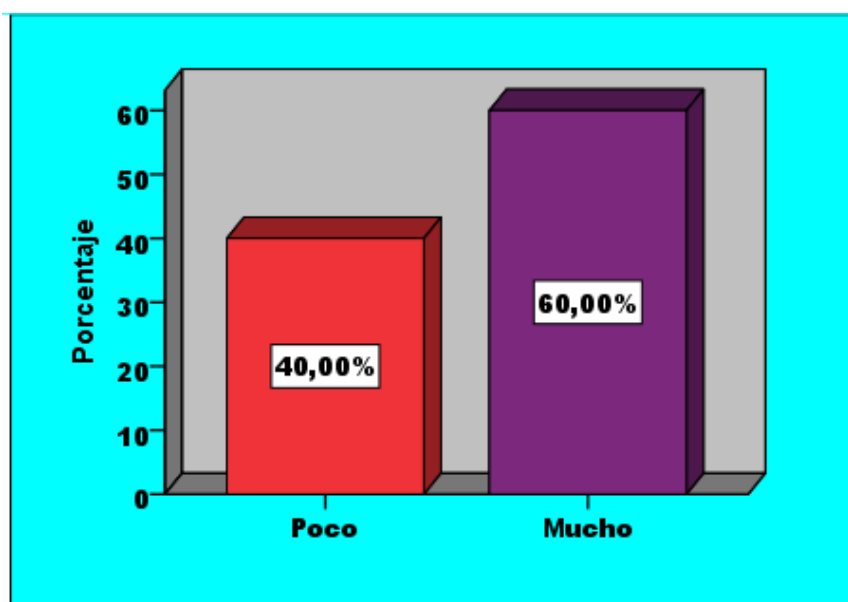
TABLA N° 02: ¿Considera que una mala evaluación de créditos a sus clientes generará un sobreendeudamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	10	40,0	40,0	40,0
	Mucho	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: propia del investigador

GRAFICO N° 02: ¿Considera que una mala evaluación de créditos a sus clientes generará un sobreendeudamiento?



Fuente: Tabla N°02

Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Según la encuesta realizada. El 60.00% de los trabajadores manifestaron que muchos evalúan mal los créditos a sus clientes, generando un sobreendeudamiento, mientras que el 40.00% manifiesta que pocos son los que evalúan bien. Quienes manifiestan que una mala evaluación genera sobre endeudamiento lo hicieron argumentando que no filtran adecuadamente a los clientes en la SBS o en alguna CEPRI, lo que motiva a los clientes puedan recurrir en forma paralela a otras entidades solicitando créditos.

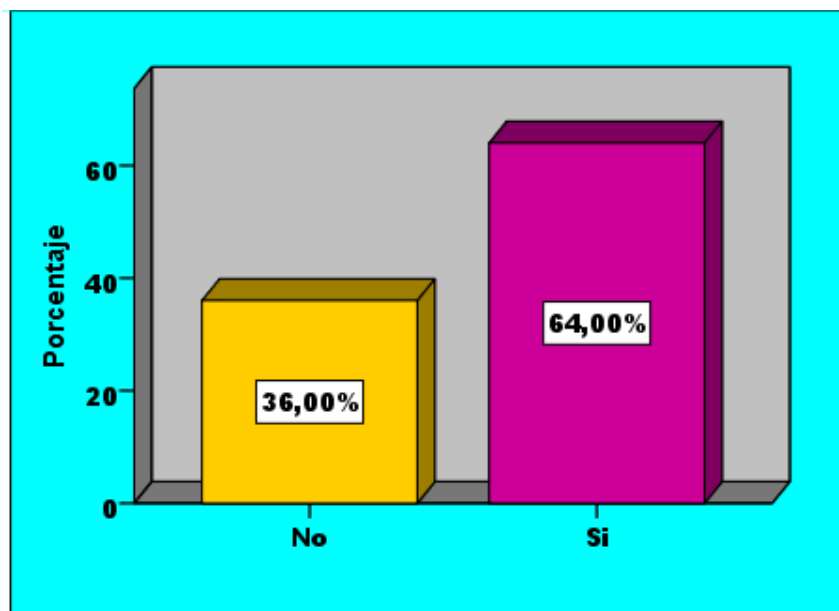
TABLA N° 03: ¿Cumple usted con brindar un asesoramiento especial, a los clientes morosos para mejorar su situación financiero?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	9	36,0	36,0	36,0
Válidos Si	16	64,0	64,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: propia del investigador

GRAFICO N° 03: ¿Cumple usted con brindar un asesoramiento especial, a los clientes morosos para mejorar su situación financiero?



Fuente: Tabla N°03

Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Según la encuesta realizada. El 64.00% de los trabajadores manifestaron que, si cumplen con brindar información, asesoramiento especial a los clientes morosos, mientras que el 36.00% manifiesta que no. Quienes han manifestado que, si asesoran a sus clientes morosos, sostiene que lo hacen con la finalidad que estos no vuelvan a repetir ese mal comportamiento de pago, para ello se le orienta en la disponibilidad de efectivo con el que cuentan. El otro porcentaje que no hace eso sostiene que los clientes tienen que asumir su responsabilidad de acuerdo a los contratos firmados con la Caja.

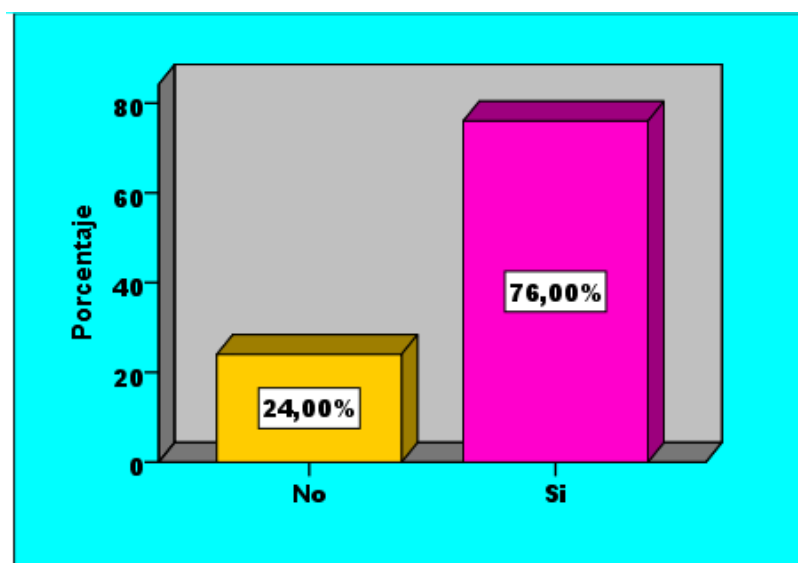
TABLA N° 04: ¿Cumple usted con elaborar el flujo de efectivo para el otorgamiento de créditos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	6	24,0	24,0	24,0
Válidos Si	19	76,0	76,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: propia del investigador

GRAFICO N° 04: ¿Cumple usted con elaborar el flujo de efectivo para el otorgamiento de créditos?



Fuente: Tabla N°04

Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Según la encuesta realizada. El 76.00% de los trabajadores manifestaron que, si cumplen con elaborar el flujo de efectivo para el otorgamiento de crédito, mientras, que el 24.00% manifiesta que no. Es política de la Caja al momento de evaluar los créditos hacer esta tarea en clientes que tienen negocios y en personas naturales, por el ello el 76% sostiene que si lo hacen, el 24% que no lo hace ha manifestado que son clientes que demuestran solvencia efectiva con sus boletas de pago, sin compromisos con terceros, por lo que proceden a sustentar el crédito a los comités correspondientes de la Caja, sin embargo, ellos han manifestado que cuando es necesario hacen el flujo de efectivo.

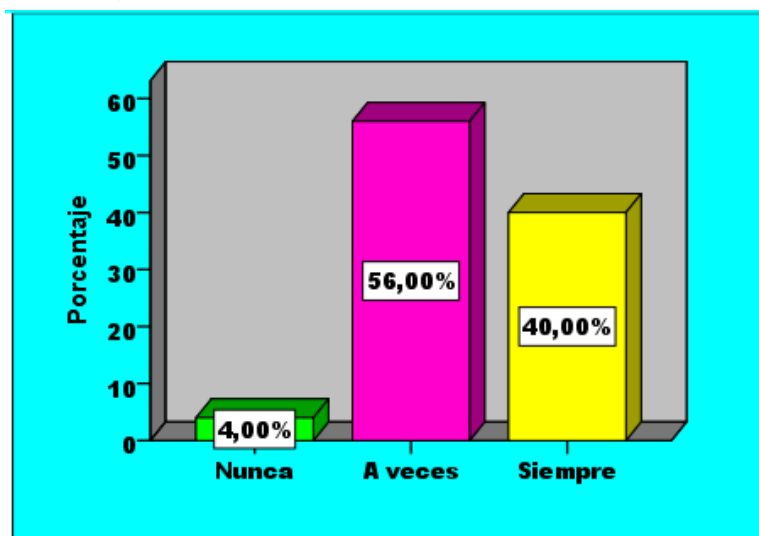
TABLA N° 05: ¿Cree Usted que se puede otorgar un crédito que en el tiempo afectará a los ingresos de la Financiera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	4,0	4,0
	A veces	14	56,0	60,0
	Siempre	10	40,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: propia del investigador

GRAFICO N° 05: ¿Cree Usted que se puede otorgar un crédito que en el tiempo afectará a los ingresos de la Financiera?



Fuente: Tabla N°05

Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

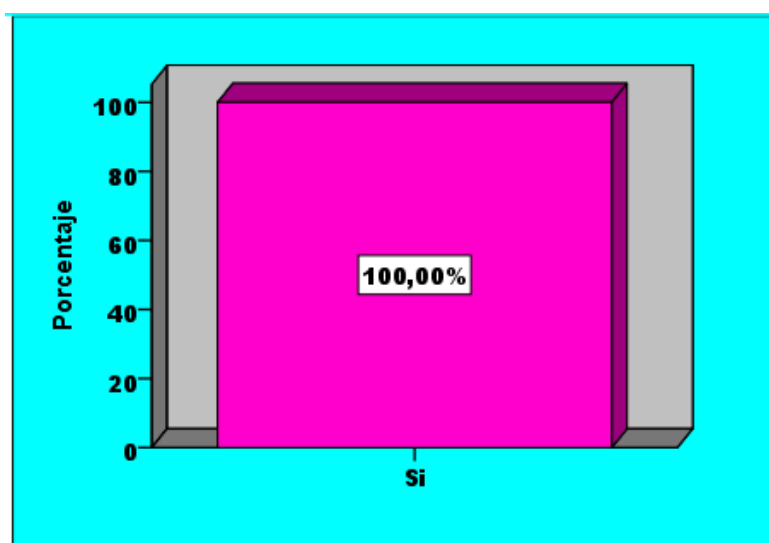
Según la encuesta realizada. El 56.00% de los trabajadores manifestaron que a veces afectara al otorgar un crédito, mientras que el 4.00% manifiesta que nunca. El 40% sostuvo que siempre puede afectar si no se evalúa bien. Los analistas han manifestado que esto es muy posible, en el sentido que ninguno de los clientes está libre de las eventualidades que puede suceder a nivel de su familia o la coyuntura económica, esto si puede poner en riesgo la rentabilidad de la Caja, por ello se requiere una evaluación exhaustiva de los créditos postulados en la financiera. En ese contexto la caja hace monitoreo constante de sus créditos.

TABLA N° 06: ¿Cree Usted que un buen asesoramiento a los clientes puede mejorar los ingresos de la Financiera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	25	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta, 2018
Elaboración: propia del investigador

GRAFICO N° 06: ¿Cree Usted que un buen asesoramiento a los clientes puede mejorar los ingresos de la Financiera?



Fuente: Tabla N°06
Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

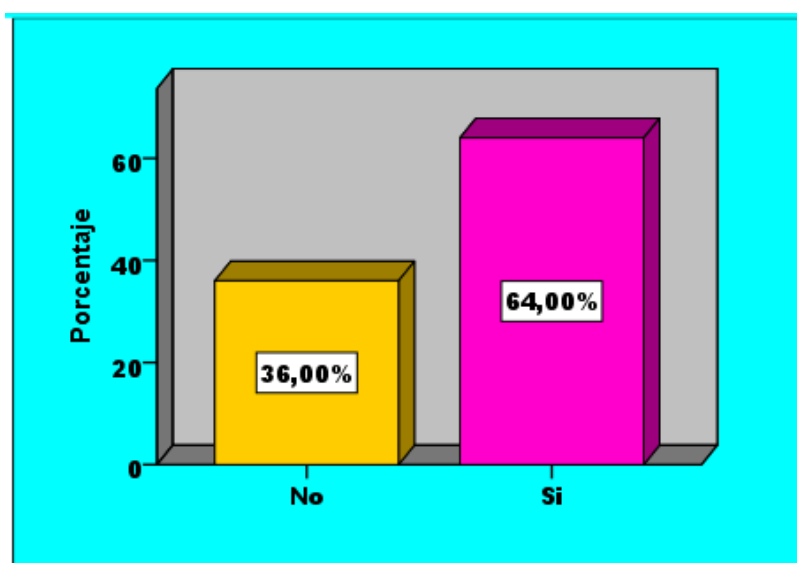
Según la encuesta realizada. El 100.00% de los trabajadores manifestaron que si influye el buen asesoramiento a los clientes se pueda mejorar los ingresos de la financiera. Esto debido a que el asesoramiento puede permitir contar con clientes que sean conscientes del compromiso que asumen con la Caja, por lo que ello puede permitir contar con clientes que cumplan al día con sus cronogramas de pagos establecidos, haciendo que el proceso de recaudación y generación de utilidades en la caja sea eficiente en función a lo que establecen al inicio de cada mes. Así lo manifestó el 100% de encuestado luego de aplicar la encuesta.

TABLA N° 07: ¿Considera que el desempleo en la ciudad de Huánuco, incrementa la morosidad de su cartera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	9	36,0	36,0	36,0
Válidos Si	16	64,0	64,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018
Elaboración: propia del investigador

GRAFICO N° 07: ¿Considera que el desempleo en la ciudad de Huánuco, incrementa la morosidad de su cartera?



Fuente: Tabla N°07
Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

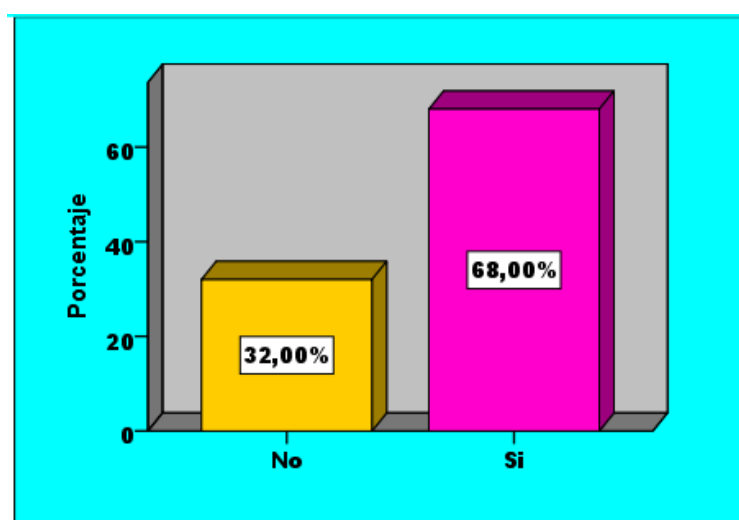
Según la encuesta realizada. El 64.00% de los trabajadores manifestaron que, si se incrementara la morosidad por el desempleo, mientras que el 36.00% manifiesta que no. El desempleo es un fenómeno económico que, si puede afectar los créditos otorgados por la Caja, puesto que estos no podrán ser reembolsados si los clientes no tienen fuentes para poder generar ingresos y cumplir con sus compromisos. Quienes han contestado que no afecta, son aquellos que tienen clientes con negocios, siendo ellos mismos los empleadores que generan sus propios recursos para poder cumplir con sus compromisos financieros en la Caja.

TABLA N° 08: ¿Cree Usted Si hubiera una reducción de sus intereses moratorios habrá crecimiento Económico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	8	32,0	32,0	32,0
Válidos Si	17	68,0	68,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018
Elaboración: propia del investigador

GRAFICO N° 08: ¿Cree Usted Si hubiera una reducción de sus intereses moratorios habrá crecimiento Económico?



Fuente: Tabla N°08
Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Según la encuesta realizada. El 68.00% de los trabajadores manifestaron que si hay una reducción de sus intereses moratorios habrá un crecimiento, mientras que el 32.00% manifiesta que no. Esto puede ser posible porque puede alentar a los clientes cumplir con sus compromisos con la caja, haciendo que la deuda que tengan con ellos sea mucho más barata. Sin embargo, quienes han manifestado que no, son aquellos que caracterizan a los clientes morosos como irresponsables, es decir, así les bajes el interés estos seguirán incumpliendo sus pagos por estar acostumbrados a ello. Estos analistas consideran que otras pueden ser las medidas.

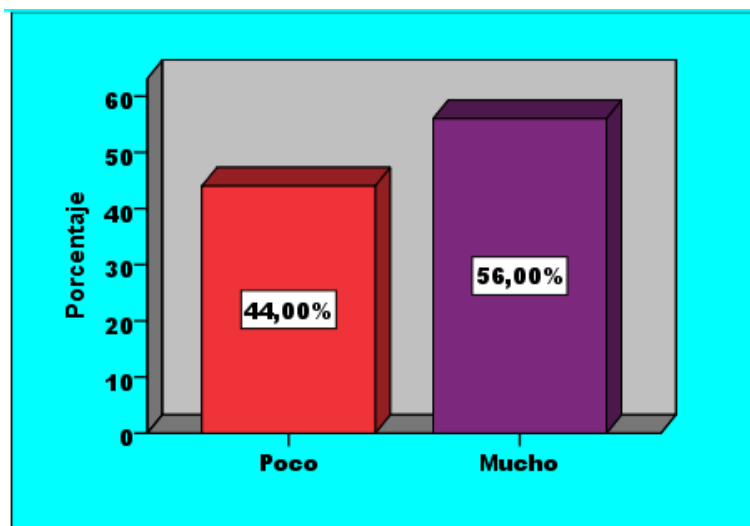
TABLA N° 09: ¿Mantiene usted un registro de clientes de cartera en la Financiera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	11	44,0	44,0	44,0
Válidos Mucho	14	56,0	56,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: propia del investigador

GRAFICO N° 09: ¿Mantiene usted un registro de clientes de cartera en la Financiera?



Fuente: Tabla N°09

Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Según la encuesta realizada. El 56.00% de los trabajadores manifestaron que muchos tienen un registro de clientes de cartera, mientras que el 44.00% manifiesta que poco. La Caja selecciona a sus promotores que cuentan con una cartera de clientes, así mismo, les otorga una base de datos sistematizados de clientes cuyo perfil está clasificado y descrito en él. Sin embargo, hay analistas nuevos en la Caja quienes no cuentan con esta cartera, o están proceso de elaboración, dado que la condición para que ingresen a laborar es contar con los clientes para poder ofrecer los productos que tiene la financiera. La gerencia actualmente está superando ello.

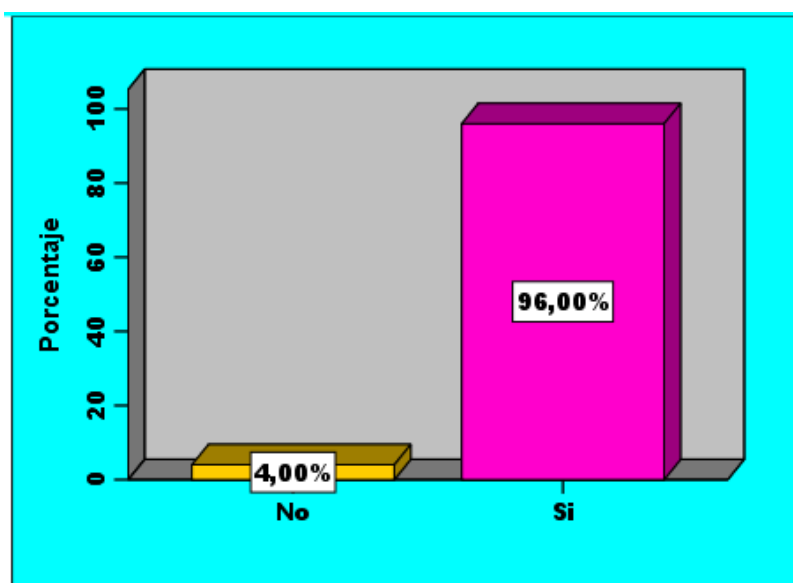
TABLA N° 10: ¿Considera Ud. que las colocaciones de créditos a otorgar que ofrece la Financiera incrementará el crecimiento Económico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	4,0	4,0	4,0
	Si	24	96,0	96,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: propia del investigador

GRAFICO N° 10: ¿Considera Ud. que las colocaciones de créditos a otorgar que ofrece la Financiera incrementará el crecimiento Económico?



Fuente: Tabla N°10

Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Según la encuesta realizada. El 96.00% de los trabajadores manifestaron que, si habrá un crecimiento por las colocaciones de créditos, mientras que el 4.00% manifiesta que no. El negocio de las Cajas, son los créditos, por lo tanto, colocar créditos significa ganancia para ellos puesto que son intereses que van a pagar los clientes, ello les otorga rentabilidad en el corto, mediano y largo plazo, dado que la recuperación esta estandarizada en base profesionales preparados que están asesorando, u orientando a los clientes a cumplir con sus compromisos en forma oportuna.

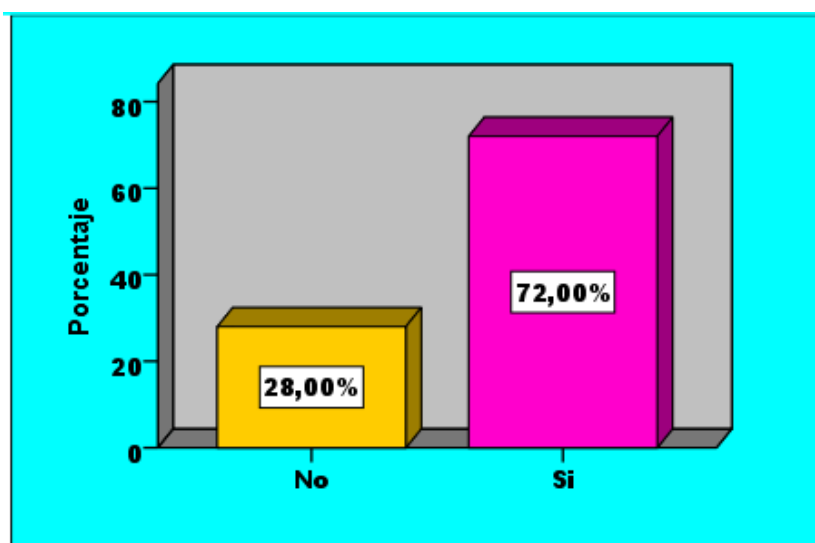
TABLA N° 11: ¿Cree usted que realizando promociones en los servicios que brinda la Financiera (activaciones de marcas), sea un crecimiento necesario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	7	28,0	28,0	28,0
Válidos Si	18	72,0	72,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: propia del investigador

GRAFICO N° 11: ¿Cree usted que realizando promociones en los servicios que brinda la Financiera (activaciones de marcas), sea un crecimiento necesario?



Fuente: Tabla N°11

Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Según la encuesta realizada. El 72.00% de los trabajadores manifestaron que, si habrá un crecimiento económico, mientras que el 28.00% manifiesta que no. Los analistas, han manifestado que las activaciones son fundamentales puesto que ayudan a los promotores colocar los diferentes productos financieros, en campañas. Han manifestado que hoy la competencia es agresiva, y que la Caja no debe descuidarse. Hay un 21% que ha manifestado que esto así se hagan activaciones no va mejorar las colocaciones en el sentido que la competencia se relaciona de manera indirecta, puesto que cada vez hay menos clientes en el mercado que requieren algún tipo de crédito, por diferentes razones, siendo una de ellas el sobreendeudamiento.

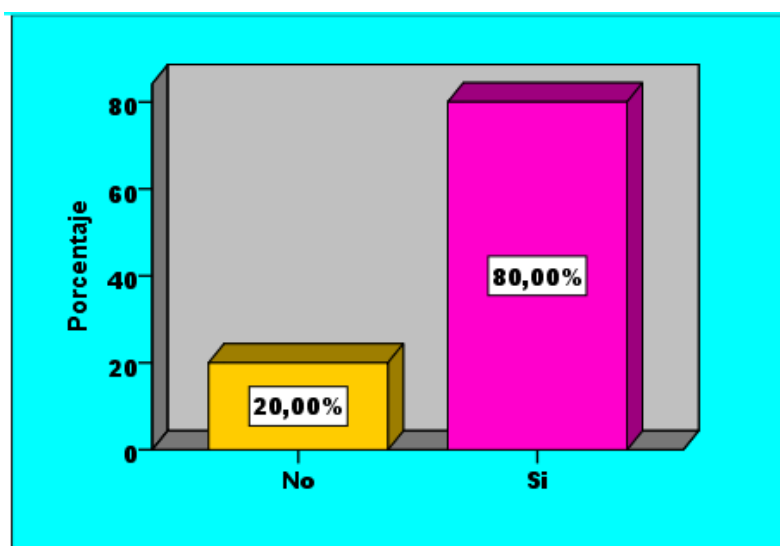
TABLA N° 12: ¿Cree Usted que las actividades de inversión afectan los activos a largo plazo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	5	20,0	20,0
	Si	20	80,0	100,0
	Total	25	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: propia del investigador

GRAFICO N° 12: ¿Cree Usted que las actividades de inversión afectan los activos a largo plazo?



Fuente: Tabla N°12

Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Según la encuesta realizada. El 80.00% de los trabajadores manifestaron que, si afecta las actividades de inversión en el largo plazo, mientras que el 20.00% manifiesta que no. Los analistas precisan que se da en función a que estas inversiones cuando no están bien orientadas y no tienen el éxito que corresponde pueden afectar los activos, en el sentido que los que ya tienen se deprecian y no habría suficiente liquidez para poder adquirir nuevos. Sin embargo, inversiones con retorno rentable pueden mejorar la adquisición de activos que faciliten la colocación de los créditos. El patrimonio puede aumentar.

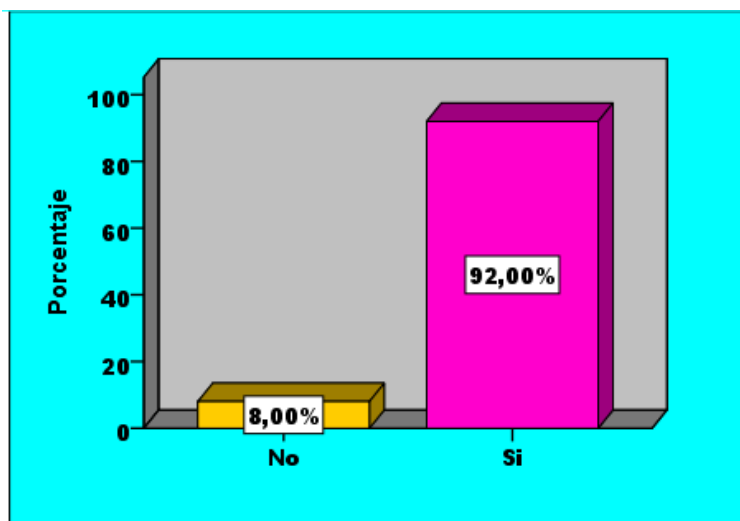
TABLA N° 13: ¿Considera usted que la Financiera hace gastos innecesarios para su operatividad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	2	8,0	8,0	8,0
Válidos Si	23	92,0	92,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: propia del investigador

GRAFICO N° 13: ¿Considera usted que la Financiera hace gastos innecesarios para su operatividad?



Fuente: Tabla N°13

Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

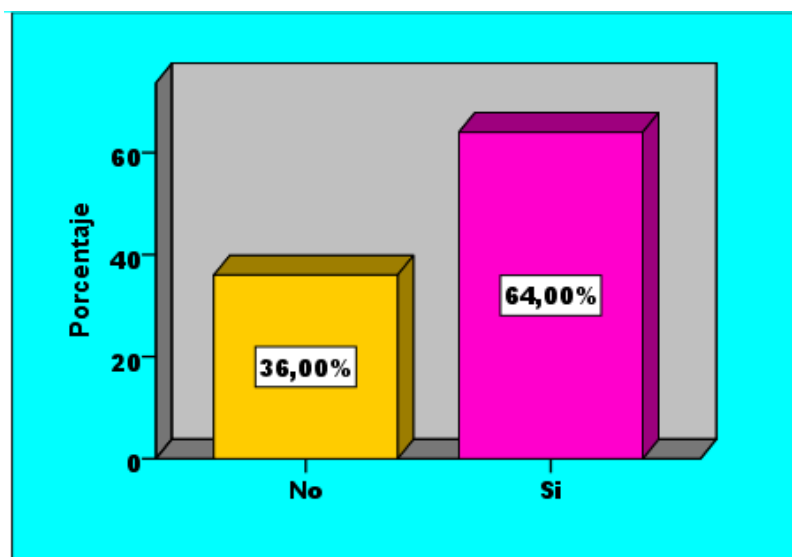
Según la encuesta realizada. El 92.00% de los trabajadores manifestaron que, si realizan gastos innecesarios en su operatividad, mientras que el 8.00% manifiesta que no. En algunas ocasiones los analistas han podido observar que la Caja financia aspecto en la ciudad que no tienen nada que ver con la rentabilidad que buscan, auspiciando actividades con público que no es objetivo, por ende, no tienen ninguna repercusión positiva en la Caja, estos gastos al finalizar el periodo son innecesario y disminuyen el nivel de rentabilidad de la caja en sus estados financieros. Sin embargo, quienes mencionan que no hay gastos incensario han manifestado que toda oportunidad de venta es importante pues se puede captar clientes que estén dispuestos acceder algún producto.

TABLA N° 14: ¿Cree usted que promocionando los créditos financieros disminuye la utilidad de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	9	36,0	36,0	36,0
Válidos Si	16	64,0	64,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018
Elaboración: propia del investigador

IMAGEN N° 14: ¿Cree usted que promocionando los créditos financieros disminuye la utilidad de la empresa?



Fuente: Tabla N°14
Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

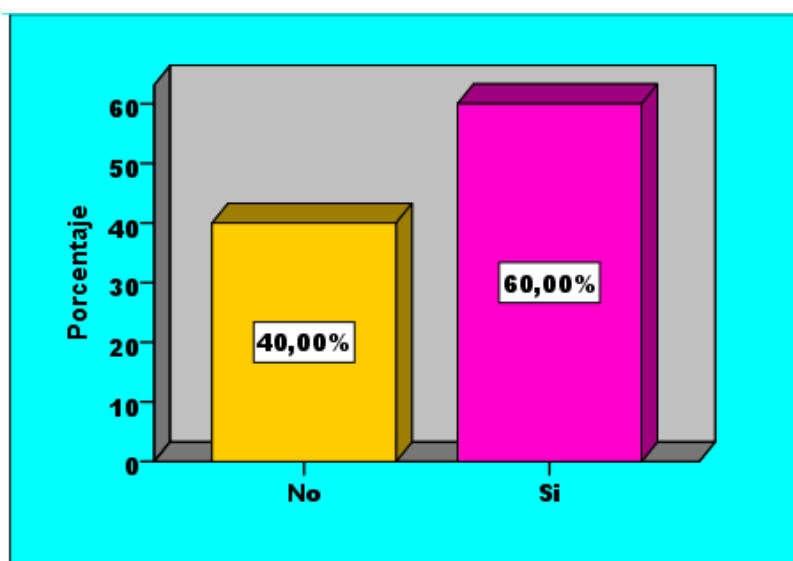
Según la encuesta realizada. El 64.00% de los trabajadores manifestaron que, si disminuye la utilidad de la entidad financiera al promocionar los créditos, mientras que el 36.00% manifiesta que no. Cuando no hay respuesta de las promociones estas actividades se convierten en gasto, y no apoyan en la generación de renta para la Caja. En muchas ocasiones sucedió esto en la agencia Huánuco, cuando se hacían impulsos y no tenían el impacto a nivel de colocaciones esperadas, haciendo que el mes registre mayores gastos en comparación a las utilidades generadas.

TABLA N° 15: ¿Considera usted que la Financiera ejecuta excesivos gastos en personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	10	40,0	40,0	40,0
	Si	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018
Elaboración: propia del investigador

GRAFICO N° 15: ¿Considera usted que la Financiera ejecuta excesivos gastos en personal?



Fuente: Tabla N°15
Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

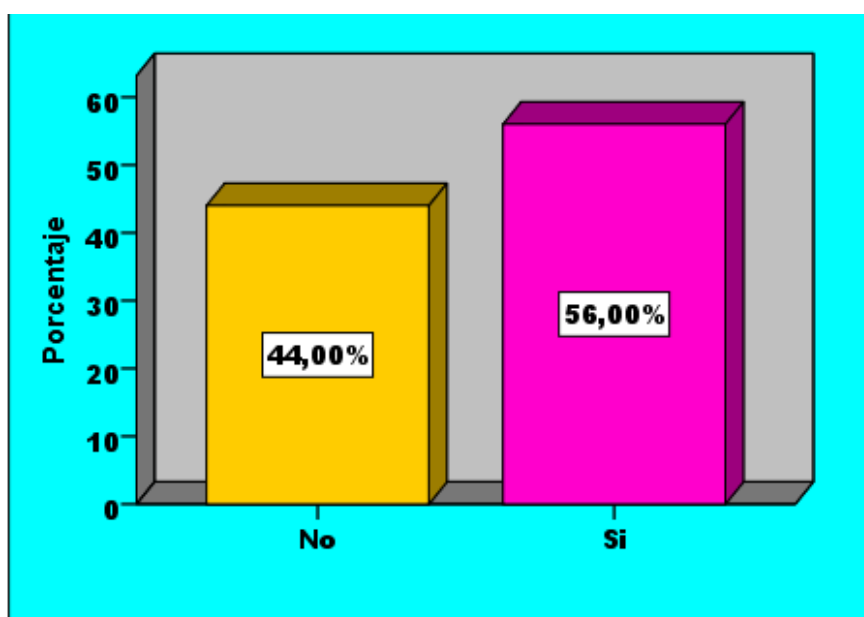
Según la encuesta realizada. El 60.00% de los trabajadores manifestaron que, si hacen gastos innecesarios, mientras que el 40.00% manifiesta que no. Quienes han mencionado que la Caja hace esos gastos se han referido a los contratos eventuales que se hace para campañas con personal que a veces no da buenos resultados, el mismo que no se percibe en las colocaciones de la empresa. El 40% sostiene que esos gastos si son necesarios por lo que se requiere el apoyo del personal para impulsar las colocaciones de la Caja en las diferentes jurisdicciones. De igual forma, se ha podido verificar que la caja en algunas ocasiones terceriza el contrato de los trabajadores, generando gastos no necesarios para la empresa.

TABLA N° 16: ¿Considera usted que el Personal que no llegue a su meta en la Financiera, sea bien Remunerado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	11	44,0	44,0	44,0
Válidos Si	14	56,0	56,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2018
Elaboración: propia del investigador

GRAFICO N° 16: ¿Considera usted que el Personal que no llegue a su meta en la Financiera, sea bien Remunerado?



Fuente: Tabla N°16
Elaboración: propia del investigador

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS:

Según la encuesta realizada. El 56.00% de los trabajadores opinaron que si debería ser bien remunerado el personal que no llega a su cuota, mientras que el 44.00% manifiesta que no. Lo que mencionan los encuestados en esta sección es que trabajadores que no cumplen su meta deben ser sancionados en sus remuneraciones puesto que perjudica la meta de toda la empresa, sin embargo, el otro porcentaje sostiene que se debe fomentar la motivación cuando no se cumple las metas, incentivando a estos trabajadores poder hacerlo.

4.2 Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis

Interpretación de los puntajes obtenidos de la encuesta sobre “La Morosidad de manera directa en la Utilidad de la entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Huánuco II periodo 2017”.

Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

HG: Existe relación estadísticamente significativa entre La Morosidad y la Utilidad.

Calculando el Coeficiente r_{xy} de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

x = Puntajes obtenido de la Morosidad.

y = Puntajes obtenidos de la Utilidad.

$r_{x,y}$ = Relación de las variables.

N = Número de trabajadores de la entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – Agencia Huánuco II.

TABLA N° 17: Correlación de Pearson, Hipótesis General

Correlaciones			
		LA MOROSIDAD V1	UTILIDAD V2
LA MOROSIDAD V1	Correlación de Pearson	1	0.435
	Sig. (bilateral)		0.782
	N	25	25
UTILIDAD V2	Correlación de Pearson	0.435	1
	Sig. (bilateral)	0.782	
	N	25	25

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: propia del investigador

Se obtuvo un valor correlacional de **0.435**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: La Morosidad y la Utilidad. Por lo tanto, se valida estadísticamente la hipótesis planteada el, mismo que establece que hay una relación directa entre ambas variables, dada la información descrita en los ítem's anteriores, puesto que una morosidad alta pone en riesgo la capacidad de efectivo de la caja Huancayo.

Hipótesis Específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

HE₁: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de los Problemas Financieros (dimensión 1) y la Utilidad.

TABLA N° 18: Correlación de Pearson, hipótesis específica

		UTILIDAD V2	PROBLEMAS FINANCIEROS D1
UTILIDAD V2	Correlación de Pearson	1	0.623
	Sig. (bilateral)		0.581
	N	25	25
PROBLEMAS FINANCIEROS D1	Correlación de Pearson	0.623	1
	Sig. (bilateral)	0.581	
	N	25	25

Se obtuvo un valor correlacional de 0.623, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: Problemas Financieros (Dimensión 1) y la Utilidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

HE₂: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de Factores Económicos (Dimensión 2) y la utilidad.

TABLA N° 19: Correlación de Pearson, hipótesis específica

		UTILIDAD V2	FACTORES ECONÓMICOS D2
UTILIDAD V2	Correlación de Pearson	1	0.622
	Sig. (bilateral)		,985
	N	25	25
FACTORES ECONÓMICOS D2	Correlación de Pearson	0.622	1
	Sig. (bilateral)	,985	
	N	25	25

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: propia del investigador

Se obtuvo un valor correlacional de **0.622**, lo cual manifiesta que hay una correlación positiva débil entre variables de estudio: Factores Económicos (Dimensión 2) y la Utilidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

Como se ha podido verificar, a través de la técnica de Pearson, la morosidad puede afectar la utilidad de la Caja Huancayo, por ende, sus dimensiones tienen una relación directa con ellos, así lo ha manifestado sus analistas y promotores encuestados. Nuestras hipótesis han sido corroboradas descriptivamente en las 16 tablas en las que se manifiesta que si no hay un adecuado control de los créditos se corre el riesgo que esto afecten la liquidez de la Caja.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5. DISCUSION DE RESULTADOS

5.1 Respecto a la Variable Independiente

- **Con los Antecedentes** (Vidal Espinoza, 2017) su tesis titulada “**LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS BANCOS DE CHILE**” ha concluido que la Rentabilidad está determinada por factores internos, los cuales van totalmente ligados a la Estrategia Comercial y del apetito de Riesgos con el Banco quiere tener. Esta misma afirmación fue corroborada por la tesis, puesto que los resultados demuestran que si no existe una adecuada administración de la morosidad, la rentabilidad puede verse afectada, para ello la Caja busca la colocación adecuada de sus productos con personal que se encuentre preparado.
- **Con la Base Teórica**, Según, (Brachfield, 2009) en su libro de ***morosidad*** define: la morosidad (o delinquency, late or overdue payment en inglés) como la lentitud, dilación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Esto en el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda. También se puede referir a esta situación con el término “mora”; es decir, con “morosidad” se refiere al retraso del pago y con “mora” se refiere a la falta de pago, pero son términos básicamente intercambiables siendo “morosidad” el más utilizado. Esta teoría, sustenta el estudio de la presente tesis, definiendo de la misma forma como aquellos clientes que no pagan a tiempo y pueden afectar al rendimiento de la Caja en el corto plazo.
- **Con los Hallazgos de la Investigación**, podemos observar que estos coinciden con los antecedentes y la teoría, en el sentido que la investigación demuestra explícitamente gracias a la estadística la relación que hay entre ambas variables, mostrando que cada una de las dimensiones de morosidad tienen una relación directa con la

utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. Quienes han sido encuestado han manifestado que el sobreendeudamiento de los clientes puede afectar la utilidad de la Caja, así se manifiesta en la Tabla N°01 el 56% de promotores. De Igual forma, coincidiendo con lo que sostienen los autores la evaluación de créditos cuando no se dan de acuerdo a lo establecido puede generar un sobreendeudamiento, porque prácticamente los clientes pueden acceder a créditos a pesar de sus condiciones de insolvencia. Es por ello que los trabajadores de la Caja, apuestan por brindar un asesoramiento directo a todos los clientes, haciendo que disminuya el riesgo en los créditos colocados en la Caja, así se puede verificar en la Tabla N°03. Por ende, las dimensiones de nuestra variable dependiente han sido analizados y corroborados con los antecedentes y la bibliografía propuesta en el presente estudio.

5.2 Respecto a la Variable dependiente, Respecto a los Antecedentes (Aquino Pantoja & Arosi Orellana, 2014), en su trabajo de investigación denominado "**PREVISIÓN AL RIESGO Y LA UTILIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA PERIODO 2008 - 2013**" concluye Las variables analizadas y evaluadas econométricamente en la presente investigación, utiliza un enfoque de Previsión al riesgo, termino muy utilizado en la Regulación financiera pero el fundamento teórico se basa y deriva de ello, de la Relación que establece Utilidad y Riesgo, las siguiente investigaciones, tales como "La teoría de carteras de Harry Markowitz", el modelo de CAPM y el modelo ATP, que nos brindaron mayor perspectiva para abordar el tema y poder tener la seguridad de plantear el modelo con el enfoque mencionado Por tanto, se concluye que, dado que la evaluación de los criterios considerados para validar dicha efectividad fue satisfactoria, se rechaza la hipótesis nula con un 95% de confianza, de esta forma el modelo AR y ARMA, planteado es efectivo tanto en la explicación de la evolución de Utilidad para el periodo de análisis con también para la predicción de los valores de Utilidad. Este enfoque sostiene que una mayor utilidad corresponde a una adecuada administración del dinero. **Respecto a la teoría de Utilidad** Estos dependen en gran medida de los ingresos y egresos en una empresa, es decir, sostienen los autores cuando el ingreso es igual al egreso la utilidad es cero, y cuando los ingresos son mayores la utilidad es positiva o negativa cuando los ingresos son menores. Según, (SUMMON PRESS, 2016), señala que: Los ingresos provocan el incremento del patrimonio empresarial, ya que por un lado puede aumentar el activo de una empresa, y por otro reducir el pasivo y las obligaciones que existen. Estos tipos de egresos sostiene el autor pueden ser **Egresos fijos**: Este tipo de egreso no está relacionado ni vinculado con la actividad o nivel de producción de la empresa. Se mantiene constante de forma permanente. Dentro de este tipo de egresos podemos incluir los gastos de suministros, servicios y

mantenimiento. Como la luz, el agua, el teléfono, alquileres, que se deben pagar con independencia de la producción que tenga la empresa. **Egresos variables:** Los egresos variables son aquellos que dependen del nivel de producción de la empresa o sociedad. En este tipo de egresos a mayor volumen de producción mayor es el importe de los egresos variables. Son, por lo tanto, gastos que se realizan con el fin de producir. Aquí incluiríamos los gastos por materias primas, materiales de embalaje, o los gastos relacionados con el personal asalariado que aumentan a medida que aumenta el volumen de trabajo en la empresa. **Egresos extraordinarios:** Se entiende por egresos extraordinarios a los gastos que se producen en la empresa de forma imprevista que no responden a un mayor volumen de trabajo ni al mantenimiento habitual de la sociedad. Dentro de este tipo de egresos incluiríamos las multas y sanciones o algunos tipos de reparaciones. Para contabilizar los ingresos que posee una empresa, es necesario clasificarlos según si proceden de la venta de bienes o por la prestación de un servicio, El término egreso procede de la voz latina *egressus* que significa salida. En términos financieros se define egresos como toda salida de dinero que se produzca en una empresa o sociedad. Un egreso, es, por lo tanto, la salida de recursos financieros con el fin de cumplir un compromiso de pago. Pero también se entiende por egreso a la salida de dinero provocada por otros motivos como el de realizar una inversión. El término egresos tiene su antónimo en la palabra ingreso. En ese contexto los resultados que hemos obtenido en la investigación explican que el 96% de promotores encuestados ha manifestado que si se mejora los ingresos a través de las colocaciones va haber un mayor aumento de la utilidad en la empresa, es decir un mayor crecimiento, corroborando lo que sostienen los autores en la parte descriptiva. Las promociones pueden ayudar a ellos siempre y cuando estén correctamente enfocados así lo manifiesta el 72% de encuestado.

CONCLUSIONES

1. Según los resultados de la investigación se concluye que, la tabla N°17 muestra una correlación de 0.435 positiva, indicando que existe una relación directa entre las variables estudiantes morosidad y utilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, corroborado con las afirmaciones de los promotores en la Tabla N°2 **(60% sostiene que el endeudamiento puede generar disminución de utilidades), y 12, del presente estudio, en el que indica que ha mayor colocaciones mayor utilidad, así lo sostiene el 96% de encuestado.**
2. Según los resultados de la investigación se concluye que, la Tabla N°18, muestra una correlación de 0.623 entre la dimensión de la variable independiente Problemas financieros y la utilidad de la empresa, el mismo que es corroborado en la parte descriptiva, indicando en la **Tabla N°06 que un buen asesoramiento puede ayudar a superar los problemas financieros de los clientes 100% de opinión de analistas.**
3. Según los resultados de la investigación se concluye que, la tabla N°19 sostiene un nivel de correlación positiva pero baja 0.622 indicando la relación directa entre factores económicos y utilidad de la empresa, por ende, **se ha manifestado que cuando los clientes se quedan sin empleo corren el riesgo de caer en insolvencia y no poder pagar sus deudas a la Caja, así se puede verificar en la Tabla N° 07 con 64% en la opinión de los clientes.**

RECOMENDACIONES

1. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, debe administrar la cartera de todos sus promotores para poder lograr que ellos gestionen adecuadamente el cumplimiento de pagos de los clientes, en ese contexto, es fundamental la unificación de carteras, sean de analistas nuevos o quienes ya tienen experiencia en la Caja. Esto puede ser a través de sistemas computarizados.
2. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, debe orientar a los clientes a través de charlas y seminarios, para el adecuado uso del dinero, a efectos de evitar que este se sobreendeuden y por ende caigan en insolvencia financiera. La educación Financiera reducirá el analfabetismo de créditos que tienen los clientes.
3. La Caja Municipal de Ahorro y crédito debe hacer un poco de prospectiva para que pueda anticiparse a los principales factores que pueden afectar el desempeño de pago de los clientes. Se puede desarrollar un sistema de trabajo adecuado para este fin.

CAPITULO V

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.).

Amate, Fortes Ignacio, Guarnido, Rueda Amudena. (2011). *Analista Economicos de Andalucia*. Malaga: Molina Lario.

Aquino Pantoja, K. M., & Arosi Orellana, I. V. (2014). *"Previsión al Riesgo y la Utilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Arequipa Periodo 2008-2013"*. Huamanga: Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga.

Arias, F. A. (2012). *El Proyecto de Investigacion: Introducción a la Metodología Científica* (Sexta ed.). Caracas: Episteme.

Brachfield, A. (2009). *Gestión del Crédito y cobro: claves para prevenir la Morosidad y recuperar los Impagados*. Barcelona: PROFIT editorial.

Cáceres Hernández, J. J. (2007). *Conceptos Básicos de Estadística para ciencias Sociales*. Madrid: Delta Publicaciones .

Campos Laurencio, L., Castañeda Espinoza, C., & Inga Naupay, M. D. (2017). *"La Morosidad Crediticia y su Influencia en la Rentabilidad de la Caja municipal de Ahorro y Credito Huancayo S.A. - Periodo 2016" - Provincia Huánuco* . Huanuco - Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

CMAC Huancayo. (2016). *Memoria Anual*. Huancayo.

Ferhuson, J. (1948). *Historia de la Economía*. México: Fondo de Cultura Económica.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

Martínez Torres, O. (2016). *Análisis Económica* . Zapopan, Jalisco: Astra.

Menendez Alonso, E. J. (2004). *Problrmas y prácticas sobre los Mercados Fiancieros*. Madrid, España: Diaz de Santos.

Pacheco Mendoza, D. A. (2014). *Identificacion y analisis de los Factores que Inciden en la Morosidad de las Instituciones financieras no Bancarias en el Departamento Junin periodo 2008 - 2012*. Huancayo - Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú Facultad de Economia.

Réategui Rojas, N. (2018). *Régimen Mype Tributario y la Utilidad en la Empresa Constructora Inmobiliaria BARUCH E.I.R.L Huánuco 2017*. Huánuco - Perú: Universidad de Huánuco.

Rodrigues Primo, U. (2015). *Factores determinantes de la Utilidad de los Bancos en los países del Mercosur*. Córdoba : Universidad Nacional de Córdoba Facultad de Ciencias Económicas.

SUMMON PRESS, S. (2016). *Economía Simple. net*. Obtenido de
<https://www.economiasimple.net/glosario/ingreso>

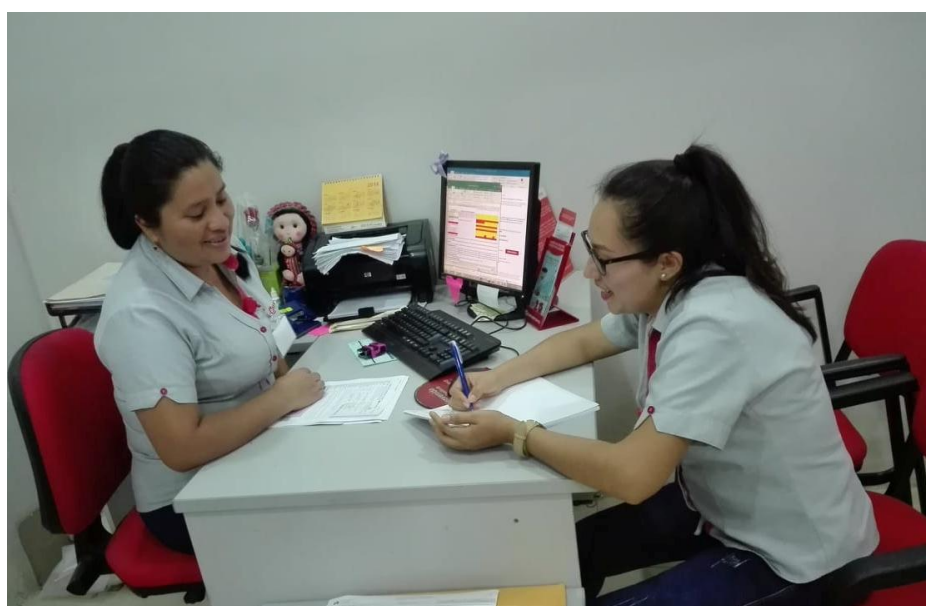
Vidal Espinoza, S. A. (2017). *La Morosidad y la Rentabilidad de los Bancos de Chile*. Chile:
Universidad Tecnica Federico Santa Maria Departamento De Industrias Valparaiso -
Chile.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: La Morosidad y la utilidad de la Institución Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II periodo 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Instrumentos
General ¿De qué manera la Morosidad influye en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II periodo 2017?	General Determinar de qué manera la Morosidad influye en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II periodo 2017	General La Morosidad influye de manera directa en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II periodo 2017	1. Independiente La Morosidad Dimensiones - Problemas Financieros - Factores Económicos	Tipo y Nivel de Investigación Aplicada Alcance o Nivel: Descriptiva: Describimos características y propiedades de las variables que intervienen en la investigación, explicando la relación que existen entre sí. Enfoque Cuantitativo: se procesará información para cuantificarla y poder explicarla. Diseño de la Investigación: La Investigación es no experimental – Transversal. A. Población Clientes = 25 B. Muestra n = 25	Encuesta Para determinar las causas de Morosidad Entrevista al Administrador Para determinar la política de gestión de la Cartera Morosa.
Específicos ¿De qué manera los Problemas Financieros del cliente influyen en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II periodo 2017?	Específicos Determinar de qué manera los Problemas Financieros del cliente influyen en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II periodo 2017	Específicos Los problemas financieros del cliente influyen de manera directa en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II periodo 2017	2. Dependiente Utilidad Dimensiones - Ingresos - Egresos		
Específicos ¿De qué manera los Factores Económicos influyen en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II periodo 2017?	Específicos Determinar de qué manera los Factores Económicos influyen en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- Agencia Huánuco II periodo 2017	Específicos Los Factores Económicos influyen de manera directa en la Utilidad de la Entidad Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo- agencia Huánuco II periodo 2017			





UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

FORMATO DE ENCUESTA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO – AGENCIA HUÁNUCO II, los resultados serán usados con fines académicos

1. ¿Considera Ud. que el sobreendeudamiento de los clientes afecta la utilidad de la empresa?
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
2. ¿Considera que una mala evaluación de créditos a sus clientes generará un sobreendeudamiento?
 - a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
3. ¿Cumple usted con brindar un asesoramiento especial, a los clientes morosos para mejorar su situación financiero?
 - a. Si
 - b. No
4. ¿Cumple usted con elaborar el flujo de efectivo para el otorgamiento de créditos?
 - a. Si
 - b. No
5. ¿Cree usted que se puede otorgar un crédito que en el tiempo afectara a los ingresos de la Financiera?
 - a. Si
 - b. No

6. ¿Cree usted que un buen asesoramiento a los clientes puede mejorar los ingresos de la Financiera?
 - a. Si
 - b. No

7. ¿Considera que el desempleo en la ciudad de Huánuco, incrementa la morosidad de su cartera?
 - a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada

8. ¿Cree Usted Si hubiera una reducción de sus intereses moratorios habrá crecimiento Económico?
 - a. Si
 - b. No

9. ¿Mantiene usted un registro de clientes de cartera en la Financiera?
 - a. Si
 - b. No

10. ¿Considera Ud. que las colocaciones de créditos a otorgar que ofrece la Financiera incrementará el crecimiento Económico?
 - a. Si
 - b. No

11. ¿Cree Usted que realizando promociones en los servicios que brinda la Financiera (activaciones de marcas), sea un crecimiento necesario?
 - a. Si
 - b. No

12. ¿Cree Usted que las actividades de inversión afectan los activos a largo plazo?
 - a. Si
 - b. No

13. ¿Considera usted que la Financiera hace gastos innecesarios para su operatividad?
- a. Si
 - b. No
14. ¿Cree usted que promocionando los créditos Financiera disminuye la Utilidad de la Empresa?
- a. Si
 - b. No
15. ¿Considera usted que la Financiera ejecuta excesivos gastos en personal?
- a. Si
 - b. No
16. ¿Considera usted que el Personal que no llegue a su meta en la Financiera, sea bien Remunerado?
- a. Si
 - b. No



GUIA DE ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LA ENTIDAD FINANCIERA
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO – AGENCIA
HUANUCO II, los resultados serán usados con fines académicos.

1. ¿Qué tan importante considera usted la utilidad de la Financiera?

2. ¿Qué factores se debería considerar para reducir el interés moratorio?

3. ¿Cómo considera Ud. la Morosidad de la Financiera?

4. ¿Considera Usted que un buen asesoramiento a sus clientes permitirá
disminuir la Morosidad e incrementar la Utilidad para la Financiera?
